

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksud agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Penelitian

Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, mutu dan standar. (Bungin, 2014). Dari keterangan diatas maka yang dimaksud variabel adalah sesuatu yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penulisan skripsi ini memiliki dua variabel yaitu:

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat) Sugiyono (2010). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan.
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono (2010). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan Telkomsel di Jepara.

3.2.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Berikut ini adalah variabel dalam penelitian:

Tabel 3. 1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Penanganan keluhan	Penanganan keluhan kapasitas untuk menghindari kemungkinan konflik, menyelesaikan permasalahan yang terjadi sebelum masalah muncul kembali dan berdiskusi berkaitan solusi secara transparan ketika masalah muncul (Maulidi & Ainur, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan penanganan komplain 2. Penyelesaian masalah secara memuaskan, 3. Kemudahan prosedur pengajuan komplain
Kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan yakni keadaan yang diperlihatkan oleh pelanggan ketika mereka memahami bahwa kebutuhan serta keinginan mereka sesuai dengan keinginan dan dapat terpenuhi secara baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan derajat perasaan pelanggan baik senang maupun sedih yang muncul setelah pelanggan membandingkan produk atau jasa yang digunakannya dengan apa yang diharapkannya (Tjiptono, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Re-purchase</i> (pembelian ulang) 2. Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i> 3. Menciptakan citra merek 4. Menciptakan pembelian pada perusahaan yang sama
Loyalitas pelanggan	Loyalitas pelanggan adalah pembelian secara berulang yang dilakukan oleh pelanggan berdasarkan komitmen kepada merek atau perusahaan. Semua hal dipertimbangkan ada banyak faktor yang mempengaruhi pembeli yang loyal, termasuk faktor harga, seseorang pasti akan memilih perusahaan atau merek yang menurutnya memberikan biaya elektif paling murah. Selain	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatakan hal-hal positif. 2. Merekomendasikan perusahaan. 3. Tetap setia kepada perusahaan. 4. Membelanjakan lebih banyak dengan perusahaan. 5. Membayar harga premium 6. Pelanggan yang sangat puas dengan layanan akan menjadi

Variabel	Definisi	Indikator
	itu, ada juga faktor kebiasaan, seseorang yang terbiasa menggunakan merek atau perusahaan tertentu akan cenderung beralih ke alternatif lain sangat kecil. (Kotler dan Keller, 2012).	pelanggan setia

Sumber : (Maulidi & Ainur, 2013), (Tjiptono, 2012), (Kotler dan Keller, 2012).

3.3. Data dan Sumber Data

3.3.1. Data

Untuk mendukung penelitian, maka jenis data penelitian yang digunakan yaitu Data kuantitatif biasanya dijelaskan dengan angka-angka, (Bungin, 2014). Jenis penelitian ini adalah data subyek yaitu berupa hasil penilaian kuesioner.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, dengan demikian data primer diperoleh dari sumber primer, yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2014) sumber data primer dari penelitain ini adalah hasil kuesioner responden.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, (Bungin, 2014). Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Begitu pula pada keadaan

semestinya yaitu sumber data primer dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembanding, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah literatur, artikel, jurnal.

3.4. Populasi Penelitian, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan seluruh kumpulan dari elem-elemen yang menunjukkan sebuah ciri-ciri tertentu, yang dapat digunakan sebagai pembuatan sebuah kesimpulan. Dari kumpulan elemen-elemen tersebut menunjukkan jumlah, dan ciri-ciri menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu sendiri (Anwar Sanusi, 2011). Atau dalam pengertian lain, wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subyek yang dapat mempunyai kualitas dan juga karakteristik yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan juga dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel aktif di Jepara, adapun jumlahnya tidak diketahui.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah penelitian yang menggunakan seluruh anggota populasinya, penggunaan ini berlaku jika anggota populasinya relatif kecil. Untuk anggota populasi yang relatif besar, maka diperlukan sebagian anggota populasi yang dijadikan sampel. **Invalid source specified.** Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada formula **Invalid source specified.**, karena jumlah populasi tidak

diketahui jumlahnya. Maka dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dari rao purba:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{3,842}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Dimana :

n = jumlah sampel.

Z = tingkat keyakinan yang dalam penelitian sampel 90%=1,96

Moe = *margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, adalah sebesar 10%.

Hasil dari perhitungan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus rao purba, didapatkan nilai n sebesar 96,04 dan dibulatkan menjadi 96, yang artinya sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 sampel sebagai responden yang merupakan pengguna Telkomsel di Jepara. Pembagian responden berdasarkan kecamatan dilakukan dengan cara membagi jumlah sampel dengan jumlah Kecamatan yang ada di Jepara ($96 : 16 = 6$), masing – masing Kecamatan diwakili oleh 6 responden. Adapun rincian pembagian responden sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Pembagian Sampel per Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah responden
1	Kedung	6
2	Pecangaan	6
3	Kalinyamatan	6
4	Welahan	6
5	Mayong	6
6	Nalumsari	6
7	Batealit	6
8	Tahunan	6
9	Jepara	6
10	Mlonggo	6
11	Pakis Aji	6
12	Bangsri	6
13	Kembang	6
14	Keling	6
15	Donorojo	6
16	Karimunjawa	6
	Total	96 responden

3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan secara acak menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*, dengan metode *sampling kuota* yang merupakan metode penentuan sampel dari populasi yang memiliki ciri – ciri atau kriteria tertentu, hingga memenuhi jumlah kuota yang telah ditentukan. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel sebagai berikut :

1. Pengguna aktif Telkomsel
2. Menggunakan layanan internet ataupun seluler
3. Penggunaam operator seluler Telkomsel minimal 2 tahun

3.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

3.5.1. Kuesioner

Metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden (Bungin, 2014). Metode ini digunakan untuk mendapatkan tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di Jepara.

Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup disediakan dan pengukurannya menggunakan *skala likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statement atau pertanyaan yang dikemukakan mendahului option jawaban yang disediakan, dengan ketentuan sebagai berikut:

Nilai 5 : Sangat Setuju (SS)

Nilai 4 : Setuju (S)

Nilai 3 : Netral (N)

Nilai 2 : Tidak Setuju (TS)

Nilai 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

3.5.2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. (Bungin, 2014)

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner, kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2014). Metode ini penulis gunakan untuk mengobservasi secara langsung atau untuk mengetahui secara umum melalui variabel penanganan keluhan, dan kepuasan pelanggan Terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel di Jepara.

3.6. Metode Pengolahan Data Penelitian

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*) (Bungin, 2014).

Editing adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data dilapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih,

berlebihan bahkan terlupakan. oleh karena itu, keadaan tersebut harus diperbaiki melalui *editing* (Bungin, 2014).

Setelah tahap *editing*, kegiatan berikutnya adalah mengklarifikasi data-data tersebut melalui tahapan *coding*. Maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Pengkodean ini menggunakan dua cara, pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot atau arti frekuensi tertentu. Sedangkan pengkodean lambang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu. *Tabulating* (tabulasi) adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya (Bungin, 2014).

3.6.1. Uji Validitas

Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner valid dan reliabel. Maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka hasilnya adalah valid.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas alat ukur, menggunakan *cronbach alpha*. Alat ukur ini dinyatakan andal atau *reliable* bila koefisien

cronbach alpha berkisar 0,6 sampai dengan 0,8 dan untuk menguji validitas butir-butir pertanyaan, menggunakan Corrected Item-Total Correlation. Butir-butir pertanyaan dinyatakan valid atau sah bila nilai korelasinya diatas atau sama dengan 0.6 (Sufreni & Natanael, 2014).

Penelitian ini digunakan skala likert untuk memberi arti bagi jawaban responden berdasarkan penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dinyatakan dengan nilai 1-5. Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner tersebut valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* berkisar 0,6 sampai dengan 0,8 akan tetapi menurut (Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 (edisi 5), 2013). Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrument pengukuran dengan menggunakan *cronbach alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0,60.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji autokorelasi, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ketiga jenis asumsi klasik ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas, presisi, dan konsistensi data.

3.6.3.1. Uji Normalitas

Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat, di mana (Sufreni & Natanael, 2014):

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.3.2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi linier ganda terdapat korelasi antar variabel. Model regresi linear ganda yang baik seharusnya korelasi antar variabel adalah kecil atau justru sama sekali tidak ada. Dengan kata lain, model regresi linier ganda yang baik adalah yang tidak mengalami multikolonieritas (Sufreni & Natanael, 2014)

Salah satu cara untuk menguji multikolonieritas adalah dengan melihat nilai tolerance dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai tolerance dan VIF merupakan nilai yang menunjukkan ada atau tidaknya multikolonieritas. Nilai tolerance harus diantara 0,0-1, atau sama dengan nilai VIF diatas 10 sehingga data yang tidak terkena multikolonieritas nilai toleransinya harus lebih dari 0.10 atau nilai VIF lebih rendah dari 10 (Sufreni & Natanael, 2014)

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah kesalahan (*error*) pada data kita memiliki varians yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas memiliki suatu kondisi bahwa varians *error* berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi ganda yang baik adalah tidak mengalami heteroskedastisitas (Sufreni & Natanael, 2014).

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauhmana variable *independent* mempunyai pengaruh variabel *dependent*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut (Sugiyono, 2014) :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Di mana :

X1 : Penanganan Keluhan

X2 : Kepuasan pelanggan

Y : Loyalitas pelanggan

a : Konstanta

e : Simultan error

b : Koefesien korelasi

3.7.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

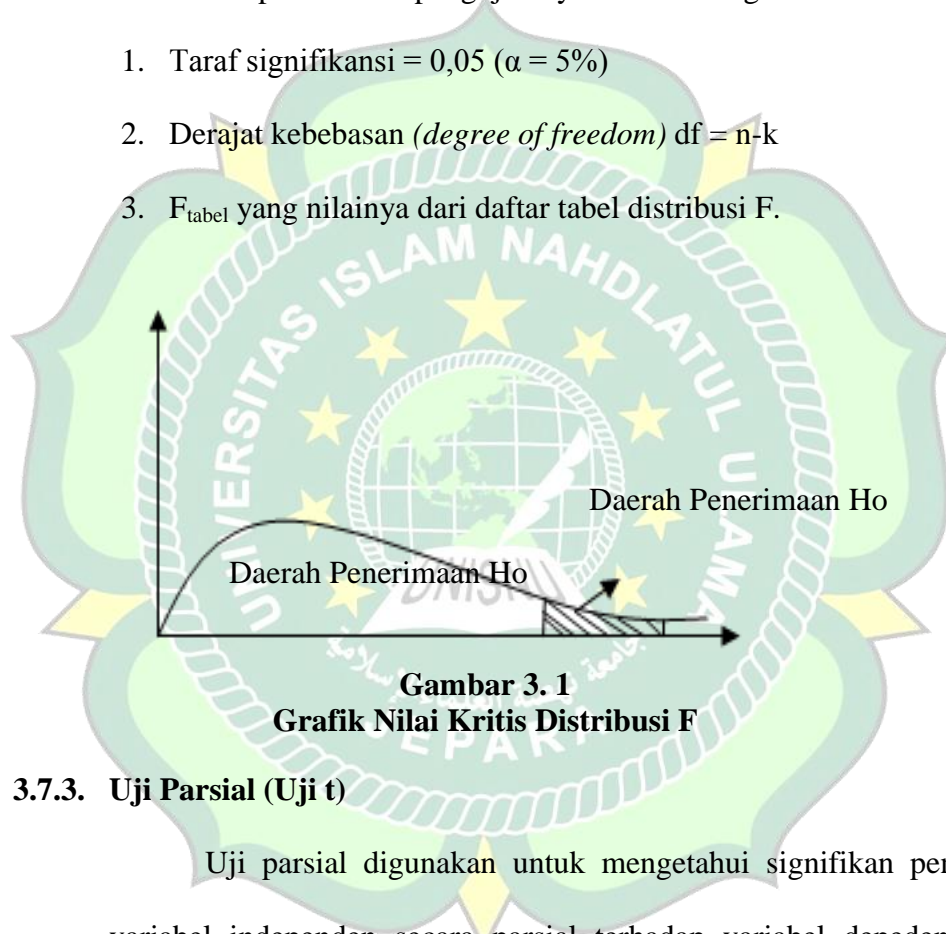
Uji F digunakan untuk mengetahui analisis pengaruh penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas

pelanggan Telkomsel di Jepara. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Taraf signifikansi = 0,05 ($\alpha = 5\%$)
2. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = n-k$
3. F_{tabel} yang nilainya dari daftar tabel distribusi F.



Gambar 3. 1
Grafik Nilai Kritis Distribusi F

3.7.3. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang dilihat dari perbandingan nilai signifikansi terhadap nilai kesalahan (α). Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$. Uji parsial untuk mengetahui pengujian hipotesis penelitian. pengujian parsial dilakukan dengan uji dua arah ($0.05/2 = 0.025$).

1. Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$; Tidak ada pengaruh antara variabel X_i terhadap variabel Y

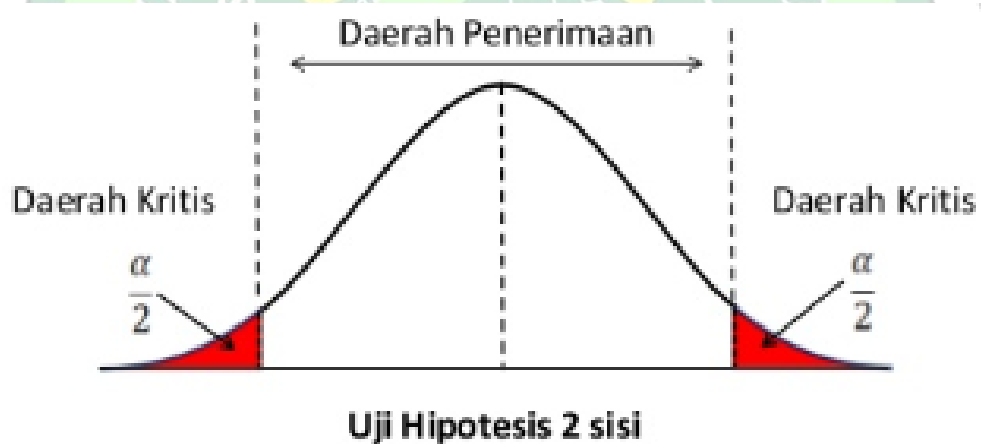
$H_a : \beta_1 \neq 0$; Ada pengaruh antara variabel X_i terhadap variabel Y ,
dimana $i = 1,2,3$

Uji hipotesis dua sisi dilakukan dengan penentu nilai $\alpha = 0,05/2 = 0.025$) dan nilai t_{tabel} akan di peroleh dari jumlah responden dengan nilai $\alpha = 0.025$

2. Kriteria Pengujian:

H_a diterima jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau nilai Sig (p) < 0,025

H_a ditolak jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau nilai Sig (p) > 0,025



Gambar 3. 2
Grafik Nilai Kritis Distribusi t

3.7.4. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data. R^2 mengukur sebesarnya jumlah reduksi dalam variabel *dependent* yang diperoleh dari pengguna

variabel bebas. R^2 mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan R^2 yang tinggi berkisar antara 0 sampai 1.

R^2 yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. *Adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel *independent* ke dalam persamaan. Adapun rumus menghitung koefisien determinasi yaitu:

$Kd = r^2 \times 100\%$ Dimana:

Kd : Koefisien Determinasi

r^2 : r square (r kuadrat)

