

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Menurut Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang data penelitiannya menggunakan angka dari pengumpulan data dan analisis melalui perhitungan statistik yang digunakan untuk meneliti pada sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif, bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian (Neloka, 2016:37)

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Penelitian ini dilakukan di Grapari Telkomsel Gresik, Jalan Usman Sadar 81. Kec. Gresik Kab. Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2018:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Neolaka (2016:41) populasi adalah keseluruhan dari objek yang diteliti. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek/subyek yang ditentukan untuk di teliti dengan memiliki

karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah *customer* yang datang ke Grapari Telkomsel Gresik Bulan Januari - April 2019. Dapat diperkirakan *customer* yang datang pada bulan Januari – April 2019 sebesar 12.499 orang.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2018:81) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang serupa bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2016:84).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* aksidental. Teknik *sampling* aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016:85).

Berdasarkan jumlah populasi *customer* yang datang ke Grapari Telkomsel Gresik pada bulan Januari – April 2019 sebesar 12.499 orang dengan taraf kesalahan 5%, maka peneliti menetapkan sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 340 orang responden (tabel krejcie, sugiyono,2016:87).

3.4 Definisi Operasional Variabel dan Identifikasi Variabel

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat. Variabel ini disebut juga dengan variabel bebas (Sugiyono 2015;39). Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu:

1. Kompetensi *Customer Service Representative* (X1)

Adapun indikator Kompetensi *Customer Service Representative*, sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Kesadaran kognitif *customer service relationship* dalam mengetahui produk dan SOP di perusahaan.

a. Pemahaman

Kedalaman kognitif *customer service relationship* dalam memahami keluhan/permintaan pelanggan.

b. Kemampuan

Potensi pelaggan dalam melayani dan menangani keluhanan pelanggan

c. Nilai

Standar pelayanan yang diberikan oleh *customer service relationship* cepat dan professional.

d. Sikap

Keramahan dan kepedulian *customer service relationship* dalam melayani pelanggan.

e. Minat

Keinginan *customer service relationship* dalam membantu pemilihan produk dan membantu setiap permintaan pelanggan.

2. Kualitas Produk (X2)

Adapun indikator kualitas produk, sebagai berikut:

a. *Performance* (kinerja)

Kecepatan jaringan Telkomsel yang dapat membuat pelanggan nyaman.

b. *Feature* (tampilan)

Design tampilan *simcard* 3 in 1 Telkomsel yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

c. *Reliability* (keandalan)

Kualitas bahan *simcard* yang kuat

d. *Conformance* (kesesuaian)

Kesesuaian kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan

e. *Durability* (daya tahan)

Ketahanan *simcard* Telkomsel yang dapat digunakan dengan jangka waktu lama, selama *hologram chip* tidak korosi dan *simcard* tidak hilang.

f. *Service Ability* (kemampuan pelayanan)

Kecepatan pelayanan yang diberikan Telkosmsel dan selalu memberikan perbaikan dalam layanan yang diberikan.

g. *Aesthetics* (estetika)

Design simcard yang simple yang elegan.

h. *Perceived Quality* (kualitas yang dipresepsikan)

Kualitas yang dipresepsikan mampu memenuhi harapan pelanggan

3. Kepercayaan

Adapun indikator kepercayaan, sebagai berikut:

a. Sistem yang Digunakan (*system orientation*)

Besarnya kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan dari sistem yang digunakan Telkomsel meliputi kecepatan, keakuratan, kemampuan mengatasi masalah dan ketahanan terhadap situasi tertentu.

b. Reputasi (*reputation*)

Presepsi atau gambaran kualitas Telkomsel dimata pelanggan.

c. Resiko yang Dipersepsikan (*perceived risk*)

Presepsi pelanggan terhadap resiko yang didapatkan pelanggan ketika menggunakan produk Telkomsel.

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini disebut juga dengan variabel terikat (Sugiyono

2015;39). Dalam penelitian ini, variabel dependen (variabel terikat) yang akan diteliti adalah kepuasan Pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

Adapun indikator kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Perasaan puas pelanggan terhadap kualitas produk Telkomsel.

b. Kualitas pelayanan atau jasa

Perasaan puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan *Customer Service Representative*

c. Emosi

Perasaan bangga pelanggan dan keyakinan pelanggan ketika orang lain merasa kagum kepadanya ketika menggunakan produk Telkomsel, karena Telkomsel merupakan *provider* nomor satu.

d. Harga

Perasaan puas pelanggan ketika produk yang mempunyai kualitas yang sama memberikan harga yang relarif murah.

e. Biaya

Perasaan puas ketika pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya sekunder untuk mendapatkan suatu produk.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama

oleh peneliti (Sugiyono, 2018:137). Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden yang berasal dari kuesioner.

3.6 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam metode ini menggunakan Kuisisioner. Kuisisioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Sugiyono (2018:142) mendefinisikan kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan - pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuisisioner dibagikan kepada sebagian *customer* yang datang ke Grapari Telkomsel Gresik.

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018:93). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur, dijelaskan secara detail menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik ukur dalam menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. (Sugiyono, 2018:93).

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai Gradasi dari sangat positif sampai negatif dengan skor 5-1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pemberian Skor dan Opsi Pertanyaan

Pilihan Jawaban	Skor
Setuju/selalu/sangat positif	5
Setuju/sering/positif	4
Ragu-ragu/kadang-kadang	3
Tidak Setuju/hampir tidak pernah	2
Sangat Tidak Setuju/tidak pernah	1

(Sumber: Sugiyono, 2018:94)

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Menurut Sanusi (2014:135) Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Berikut ini adalah persamaan regresi berganda yang digunakan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan (variabel dependen)

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Standart Error

X₁ = Kompetensi *customer service representative*

X₂ = Kualitas Produk

X_3 = Kepercayaan

3.8.2 Uji Instrumen

3.8.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2018:121). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan dikatakan valid (Ghozali, 2013:53). r tabel didapat dari taraf signifikansi (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df)/ derajat bebas menggunakan rumus:

$$df = n - 2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

3 = *two tail test*

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45).

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan membandingkan hasil jawaban suatu pertanyaan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Menurut Umar (2013:169), suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,60$ maka variabel tersebut tidak reliabel.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut :

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal. Ghozali (2018:163) menyatakan bahwa pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau histogram dari *residual* nya. Selain itu uji normalitas data dapat diuji menggunakan statistik yakni dengan uji normalitas non-parametrik Kolmogorov - Smirov (K-S) merupakan salah satu cara untuk menguji normalitas

residual. Menurut Ghozali (2018:163) uji (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis:

H₀: Jika nilai signifikansi > 0,05 data residual berdistribusi normal.

H_A: Jika nilai signifikansi < 0,05 data residual berdistribusi tidak normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018:107) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$, (Ghozali, 2016;104).

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Ghozali (2018:137) Uji heteroskedastisitas bertujuan “untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain”. Jika *variance* dan *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika *variance* berbeda disebut heterokedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji glejser, yang meliputi :

1. Apabila sig. 2-tailed $< \alpha = 0.05$, maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila sig. 2-tailed $> \alpha = 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018:99). Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut : Dasar pengambilan keputusan ditntukan dengan cara sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi t hitung $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka hipotesis ditolak.
2. Jika tingkat signifikansi t hitung $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka hipotesis diterima.

3.8.5 Koefisien Determinasi

Ghozali (2018:97) menyatakan bahwa Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi dependen.

