

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif yaitu menggunakan data berupa angka yang diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.⁷⁴

Sumber yang digunakan pada riset ini menggunakan data primer sebagai sumber data penelitian. Sumber data primer adalah sumber data riset yang didapat dan dikumpulkan melalui pihak awal (Sumber asli tanpa adanya pihak kedua). Sumber data ini biasa didapatkan melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi, jejak pendapat dan lain sebagainya. Peneliti menggunakan teknik kuesioner sebagai sumber data dalam riset ini. Dalam riset ini peneliti juga melakukan studi lapangan guna mendapatkan data yang relevan dengan penelitian.

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di PT Haryanto Motor Indonesia yang berada di JL. Lingkar Timur Desa Ngembal Kulon Kec. Jati Kab. Kudus.

2. Waktu Penelitian

Riset ini dilakukan mulai tanggal 20 Oktober 2023-Selesai

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan subjek maupun objek yang memiliki ciri khas tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk kemudian diteliti serta ditarik kesimpulan.⁷⁵ Penelitian ini memiliki populasi yakni konsumen pengguna jasa transportasi bus PO. Haryanto divisi pariwisata Kudus. Keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian ditetapkan untuk ditarik kesimpulan oleh peneliti.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakter yang mampu mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 15.

⁷⁵ *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), 126.

adalah *accidental sampling* .pengambilan sampel secara aksidental ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* karena tidak memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pupolasi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.⁷⁶ Karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka dasar yang digunakan peneliti untuk mengambil sampel dengan menggunakan rumus *Cochrane* yakni:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperoleh

Z = Harga kurve normal untuk simpangan 5% (0,5), dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% (0,5)

q = Peluang salah 50% (0,5)

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10%⁷⁷

Jumlah konsumen di PO. haryanto sebagai populasi tidak di ketahui. Untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus di atas dengan sampling error 10% perhitungannya terlihat seperti berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2} \\ &= \frac{(3,8416)(0,5)(0,5)}{(0,01)} \\ &= 96,4 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,4. Untuk memudahkan penelitian, penulis mengambil sampel sebanyak 97 responden dari konsumen PO. Haryanto divisi pariwisata Kudus.

⁷⁶ Anang Setiana, *Riset Terapan Kebiasaan* (Cirebon: Lovrinz Publishing, 2018) (Cirebon: Lovrinz Publishing, 2018), 64.

⁷⁷Arzansyah Ibrahim, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Banda Aceh: PT. Naskah Aceh Nusantara, 2021) (Banda Aceh: PT. Naskah Nusantara, 2021).201-202.

D. Desain dan Definisi Operasioanal Variabel

1. Variabel penelitian

Variable pada riset ini dibedakan menjadi dua jenis yakni variable bebas dan terikat sebagaimana berikut:

- a. Variabel independen, yakni variabel penelitian yang bersifat bebas yang akan menjadi penyebab berubahnya variable dependen. Variabel independent pada riset ini yakni:
 - 1) Kualitas Pelayanan Islami (X1)
 - 2) Kepercayaan (X2)
 - 3) *Brand Image* (X3)
- b. Variabel dependen, yakni variable terikat yang akan berubah karena dipengaruhi oleh variable dependent. Variabel dependen pada riset ini yakni Kepuasan Konsumen (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

Guna memudahkan dalam memahami varaiabel dalam riset ini, maka peneliti menyajikan definisi operasional variable sebagaimana dalam tabel berikut, yakni:



Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Islami (X1)	“keunggulan yang diharapkan dapat mengendalikan keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Sharia compliance</i> (Kepatuhan pada prinsip syariah) 2. <i>Tangibels</i> (Bukti fisik). 3. <i>Empaty</i> (Empati). 4. <i>Responsivenes</i> (Daya tanggap). 5. <i>Realibility</i> (Realibilitas). 6. <i>Assurance</i> (Jaminan).⁷⁸ 	<i>Likert</i>
Kepercayaan (X2)	“semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya”	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ability</i> (Kemampuan) 2. <i>Benevolence</i> (Kebaikan hati) 3. <i>Integrity</i> (Integritas)⁷⁹ 	<i>Likert</i>
<i>Brand Image</i> (X3)	“deskripsi tentang asosiasi keyakinan konsumen terhadap merek tertentu”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Citra Perusahaan 2. Citra Produk 3. Citra Pemakai.⁸⁰ 	<i>Likert</i>
Kepuasan Konsumen	“respon emosional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung 	<i>Likert</i>

⁷⁸ Putra and Herianingrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.” *JESTT* 1 no. 9 (2014): 622-635.

⁷⁹ Dede Solihin, “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi* 4, no. 1 (2020): 38-51.

⁸⁰ Syahrazad and Hanifa, “Pengaruh brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Telkom) Tahun 2018.”

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
(Y)	terhadap pengalaman yang berkualitas dengan produk atau jasa yang dibeli”	kembali 3. Kesiediaan merekomendasi. ⁸¹	

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan guna menguji valid atau tidaknya sebuah kuesioner penelitian. Kuesioner dikategorikan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan perkiraan r dengan tabel untuk derajat kebebasan (df) = $n-2$, dalam hal ini jumlah sampel, uji signifikansi dilakukan. Menggunakan $\alpha = 0,05$, indikator dianggap sah jika r dihitung \geq dari r tabel dan memiliki nilai positif.⁸²

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan pengujian yang berfungsi untuk menentukan survei yang berfungsi sebagai indikator variabel atau konstruksi dapat diandalkan atau tidak. Bilamana responden memberikan hasil jawaban yang konsisten sepanjang waktu, maka indicator pertanyaan akan dikategorikan bersifat reliabel. Indicator akan dikategorikan reliabel bilamana responden memiliki hasil jawaban yang konsisten meskipun pertanyaan dilakukan dalam beberapa kali dengan waktu yang berbeda. Uji reliabilitas hanya dapat dilanjutkan bilamana instrument telah memenuhi aspek validitas.⁸³

⁸¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

⁸² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, edisi 8 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016).

⁸³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*, 45-46.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena penelitian bertujuan untuk mendapatkan data. Peneliti mengumpulkan data sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Yakni teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk dijawab agar nantinya peneliti dapat memperoleh informasi yang diperlukan.⁸⁴ Kuesioner digunakan untuk mengukur variable kepemimpinan, prestasi, kondisi lingkungan kerja, dan kepuasan karyawan dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang dapat menunjukkan skor atau nilai sebuah variable penelitian berdasarkan item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden. Skala *Likert* sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skor Skala *Likert*

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

Sumber: Sugiyono 2016

2. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁸⁵

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

⁸⁵ Suhailasari Naution, *Teks Laporan Hasil Obsrvai untuk Tingkat SMP Kelas VII* (Guepedia, 2021), 112

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.⁸⁶

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu untuk menguji apakah sebaran data mengikuti atau mendekati sebaran normal, yaitu sebaran data berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang memiliki pola seperti normal, yaitu data yang tidak miring ke kiri dan ke kanan.⁸⁷ Saat menganalisis suatu grafik, normalitas dapat ditentukan dengan melihat sebaran data (titik-titik) sepanjang sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram residu.⁸⁸

Uji normalitas dapat digambarkan dengan histogram ataupun grafik p-plot. Asumsi untuk uji normalitas dengan diagram histogram menyatakan bahwa jika histogram membentuk lengkung kurva normal maka residual dinyatakan normal dan asumsi normalitas terpenuhi. Penggambaran normalitas suatu data residual juga dinyatakan dengan p-plot, dimana jika diagram menunjukkan plot-plot mengikuti alur garis lurus maka data memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan tahapan pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh ringkasan hasil uji normalitas yang diujikan dan dibuktikan dengan menggunakan bantuan program SPSS yang digambarkan dalam grafik histogram dan p-plot.⁸⁹

Uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogrov-smirnov* dengan pendekatan *exact test*, pendekatan ini di maksudkan jika terjadi suatu kondisi seperti nilai sig

⁸⁶ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 149-150.

⁸⁷ Singgih Santoso, *Mahir Statistik Multivariat Dengan SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2018), 43.

⁸⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*, 161-166.

⁸⁹ Suhadi dan Siti Mudrika Zein, *Path Analysis (Faktor dominan penentu rasa percaya diri teori dan riset)* (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), 30.

asymtotic method yang memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dalam kondisi tersebut maka nilai sig *asymtotic method* tidak digunakan tetapi menggunakan *exact method* untuk menentukan normal atau tidaknya suatu data. Suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians atau residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, dan juga merupakan uji klasik yang dijalankan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada penyimpangan dari persyaratan asumsi baku. Suatu keadaan di mana tidak ada heterodispersitas. Uji heteroskedastisitas adalah asumsi dalam regresi bahwa varian dari residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.⁹⁰

Agar dapat mengetahui hasilnya dapat menggunakan Uji Glesjer. Pengecekan tanda heteroskedastisitas Uji Glejser dilakukan dengan meregresi variabel independen/bebas ke nilai absolut residual. Jika nilai signifikan antara variabel bebas dan residual absolut lebih besar dari 0,05. Maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁹¹

3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear yang pasti antara peubah-peubah bebasnya. Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas dapat mempergunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, multikolinearitas tidak terjadi.⁹² Nilai yang biasa digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah sama dengan *Tolerance* $< 0,10$, atau nilai VIF > 10 . Jika *tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 .⁹³

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk melihat apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu untuk periode t dan kesalahan untuk periode t sebelumnya dalam model regresi linier yang digunakan. Jika ada korelasi, itu disebut masalah

⁹⁰ Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik* (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), 71.

⁹¹ Duwi Priyatno, *Cara Kiat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: Andi, 2012), 158.

⁹² Agus Purwoto, *Panduan Lab Statistik Inferensia* (Jakarta: Grasindo, 2007), 97.

⁹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*, 107-108.

autokorelasi. Model regresi yang baik tidak memiliki autokorelasi.⁹⁴ Uji yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji *Durbin Watson* (uji DW). Uji *Durbin Watson* dilakukan dengan membandingkan nilai *Durbin Watson* dari hasil regresi dengan nilai pada tabel *Durbin Watson*.⁹⁵

H. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah proses pengolahan data yang dikumpulkan dari responden lapangan atau referensi lain yang dapat dipercaya. Kegiatan analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, serta tabulasi seluruh data variabel responden. Ini menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.⁹⁶

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26 yang digunakan untuk menghitung statistik berupa uji kualitas data, uji regresi berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Data disajikan dengan jelas dalam tabel dan grafik.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah analisis yang menentukan apakah ada pengaruh signifikan parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen untuk satu variabel dependen, apa pengaruhnya (positif atau negatif), dan berapa banyak Analisis untuk memeriksa dan memprediksi nilai variabel dependen. Variabel dengan Variabel Independen.⁹⁷ Analisis regresi digunakan untuk menunjukkan kebenaran pengaruh variabel bebas dan terikat. Variabel bebasnya adalah Pengaruh kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), *Brand Image* (X3), dan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (Y). Model regresi linier berganda seperti:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

⁹⁴ M. Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 92.

⁹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*, 111-112.

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 147.

⁹⁷ Duwi Priyatno, *Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews (Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2022)* (Yogyakarta: Cahaya Harapan, 2022), 3.

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen
- a = Konstanta
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi
- X1 = Kualitas Pelayanan Islami
- X2 = Kepercayaan
- X3 = *Brand Image*
- E = Standart error

2. Koefesien Determinasi (R^2)

Dalam analisis regresi diketahui bahwa ukuran yang dapat digunakan untuk tujuan tersebut dikenal dengan koefisien determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi merupakan ukuran kontribusi variabel penjelas terhadap variabel respon. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R^2 mendekati 1 berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi perubahan variabel dependen. Dengan kata lain, R-squared menunjukkan variabilitas (variasi) naik turunnya Y yang dijelaskan oleh efek linear dari X (seberapa banyak variabilitas dalam variabel Y dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam nilai-nilai variabel X). Nilai R-squared sama dengan 1 berarti garis regresi yang terbentuk sangat sesuai dengan pengamatan yang diperoleh. Nilai R-kuadrat sama dengan 1 berarti bahwa semua naik turunnya fluktuasi Y disebabkan oleh X. Oleh karena itu, jika nilai X diketahui, nilai Y dapat diramalkan secara sempurna.⁹⁸

3. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Uji Signifikansi simultan Uji (F) merupakan analisis varian (*analysis of variance-ANOVA*). Secara teknis uji F digunakan untuk menguji hipotesis gabungan (*joint hypothesis*) bahwa semua koefisien regresi secara simultan bernilai nol.⁹⁹ Pengujian dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05. Jika tingkat signifikansi penelitian lebih kecil dari 0,05 atau F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara

⁹⁸ Dergibson Siagian and Sugianto, *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 259.

⁹⁹ Jihad Lukis Panjawa and Retno Sugiharti, *Pengantar Ekonometrika Dasar Teori Dan Aplikasi Praktis Untuk Sosial-Ekonomi (Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2021)*, (Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2021), 28.

bersamaan. Jika signifikansi $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka hipotesis dapat diartikan tidak ditolak dan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Signifikansi $> 0,05$ dan $F_{hitung} < F_{tabel}$, semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen jika H_0 diterima dan H_a ditolak dan hipotesis ditolak.¹⁰⁰

4. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji signifikansi parsial (Uji t) sering disebut juga uji validitas pengaruh. Tujuan pengujian dengan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengaruh yang dimaksud secara signifikan atau nyata. Ada tiga tipe pengambilan keputusan (hipotesis) yang dapat saudara gunakan, yaitu dua sisi (*two-tail*), sisi kanan (*right-tail*), dan sisi kiri (*left-tail*).¹⁰¹ Uji data penelitian menggunakan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian pada taraf signifikansi 5% adalah: Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang besar pada variabel dependen diantara variabel independen. Kemudian jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tidak diterima. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen diantara variabel independen.¹⁰²

¹⁰⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 162-164.

¹⁰¹ Jihad Lukis Panjawa dan Retno Sugiharti, *Pengantar Ekonometrika Dasar Teori dan Aplikasi Praktis untuk Sosial-Ekonomi*, 29.

¹⁰² V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 161-162.