

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah Penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan kedua variabel tersebut (Sugiyono,2012:11).

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini kita dapat menguji teori maupun membangun fakta serta menunjukkan pengaruh terhadap objek yang diteliti dengan angka-angka yang dapat di ukur.Kemudian di sajikan dalam bentuk table dan presentase dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai data yang ada sebagai hasil penelitian.Data yang telah terkumpul di klasifikasikan menurut jenis sifat dan kondisinya setelah itu kemudian disimpulkan.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian bertempat di PT. Pos Indonesia (Persero)Kendari yang berlokasi di Kelurahan Anawai, Kec. Wua-wua, KotaKendari.

### **3.3. Waktu Penelitian**

Proses penelitian dalam penyusunan proposal ini akan dilaksanakan setelah proposal diterima.

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Muslich Anshori, 2009:92). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi penelitian ini adalah pelanggan PosPay di PT. Pos Indonesia kendari yang berjumlah 906 pada tahun 2023.

#### 2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil yang diteliti (Suharsimi,2006:109). Dalam menentukan besarnya sampel penelitian, maka peneliti berpedoman pada pendapat suharsimi arikunto yang mengatakan apabila jumlah subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Tetapi, jika subjek penelitian mencapai lebih dari 100 orang lebih baik diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah subjek tersebut(Muslich Anshori, 2009:92). Populasi sebanyak 906 pelanggan PosPaydi PT. Pos Indonesia Kendari yang mana sampel akan diambil dengan teknik random Sampling. Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovinn

$$\frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran peneliti karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Besarnya populasi yang diambil yaitu 906 pelanggan PosPay di PT. Pos Indonesia Kendari, jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{906}{1 + 906 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{906}{1 + 906 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{906}{10.06} = 90.05$$

Maka dibulatkan menjadi 100. Dari hasil atas, maka diketahui bahwa sampel penelitian berjumlah 100 orang pelanggan pada PT. Pos Indonesia Kendari.

### 3.5. Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa kuesioner, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dalam hal ini minat penggunaan uang logam terhadap transaksi jual beli.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi atau telah dikumpulkan oleh pihak lain. yaitu data yang mencakup buku-buku, hasil penelitian dan seterusnya, atau data dan wawancara yang mendukung pembahasan.

### 3.6. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen selanjutnya dinyatakan dengan simbol (X) dan variabel dependen dinyatakan dengan simbol (Y). Berikut dijelaskan definisi operasional beserta pengukuran masing-masing variabel penelitian:

#### 1. Variabel Independen (X)

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel, yaitu Kualitas Pelayanan.

#### 2. Variable dependen (Y)

Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data adalah *field research* (penelitian lapangan) adalah penelitian yang dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan permasalahan Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

## 1. Observasi

Observasi atau yang disebut dengan pengamatan yaitu dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengamati pengguna Pos Payment (PosPay). Observasi merupakan teknik pengumpulan data, pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencacatan (P. Joko, 2004:63).

## 2. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pernyataan tertulis yang diberikan kepada subyek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti (Wijayadan Dedi, 2009:79). Adapun yang menjadi responden adalah pengguna Pos Payment (*Pos Pay*).

Untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan yang dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu.

**Tabel 1**

No	Skala Tingkatan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Data diolah di lapangan (2023)

### 3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data bersifat documenter. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang jumlah responden pengguna Pos Payment (*Pos Pay*).

### 3.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah sekelompok data atau variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau di ambil dari populasi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dengan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

Rumus yang diterapkan dalam uji normalitas ialah kolmogorov-smirnov dengan mengambil ketentuan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data bisa dinyatakan berdistribusi normal, dan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Agar data bisa terlihat dengan jelas

apakah data berdistribusi normal atau data tidak berdistribusi normal.

Uji Normalitas ini bertujuan untuk menguji kenormalan distribusi sebaran skor variabel. Variabel yang diuji adalah variabel dependen (keputusan pembelian) dan independen (produk, harga dan promosi).

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Gejala Multikolinearitas dapat dikatakan terjadi dalam model regresi jika antar variabel independen memiliki tingkat korelasi yang tinggi satu sama lain (Nurhsanudin,2017:31) namun, pada kenyataannya multikolinearitas sempurna hampir tidak pernah ada dalam suatu estimasi penelitian, melainkan lebih kepada multikolinearitas yang hampir mendekati nilai ketentuan ataupun lebih tinggi dari nilai ketentuannya. Artinya multikolinearitas dalam suatu estimasi bisa menjadi tinggi tetapi tidak sempurna (Demodar,2006:61).

Dampak yang akan terjadi ketika terjadinya multikolinearitas adalah interval keyakinan akan semakin lebar yang artinya nilai standar eror dari koefisien menjadi tidak dipercaya sehingga hasil uji t tidak valid dan hasil estimasi menjadi tidak efisien. (Demodar,2006:66) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan korelasi antara variabel independen yang kuat atau tinggi. Cara mendeteksi multikolinearitas yaitu

dengan melihat apakah dua variabel memiliki nilai matrix kolerasi lebih dari 0,8554.(Agus,2013:104).

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif yaitu menampilkan data berupa angka-angka kemudian mendeskripsikannya dan ditarik kesimpulan. Adapun perolehan persentasenya dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Dimana :

p = presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah responden

## 3. Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas adalah skala dimana kesimpulan yang dibuat dengan berdasarkan skor menurut angka menjadi sesuai,bermakna, dan berguna. (Asep,2014:66) Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang hendak di ukur dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk mencari validitas instrumen dapat digunakan rumus korelasi product moment dengan bantuan program aplikasi program aplikasi SPSS dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$



Keterangan :

$r_{xy}$	= Koefisien Korelasi <i>Product momento</i>
$\Sigma XY$	= Jumlah Hasil Perkalian Variabel X dan Y
$\Sigma X$	= Jumlah Semua Data Variabel X
$\Sigma Y$	= Jumlah Semua Data Variabel Y
$\Sigma Y^2$	= Jumlah Semua data Y dikuadratkan
$\Sigma X^2$	= Jumlah Semua data X dikuadratkan
N	= Jumlah Responden

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji instrumen digunakan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{K}{(k-1)} \left[ 1 - \frac{\sum S_b^2}{\sum S_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$	= Reliabilitas instrumen
K	= Banyaknya butir pertanyaan
$\sum S_b^2$	= Jumlah varians butir
$\sum S_t^2$	= Varians total (Sugiyono, 2007:172).

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

(Duwi,2010:90) Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel dependen secara parsial dengan derajat keabsahan 5% . Pengambilan kesimpulan adalah dengan melihat nilai signifikan yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5%) dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika nilai  $\text{Sig} < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak.

Jika nilai  $\text{Sig} > \alpha$  maka  $H_0$  diterima.

