

BAB III

METODE PENELITIAN



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah Perusahaan First Media. Sedangkan subyek penelitian ini adalah responden yang merupakan pengguna produk dari First Media.

2 Metode Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2008: 142), pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda yaitu:

1 Tingkat perumusan masalah

Penelitian ini menggunakan studi formal dimulai dengan suatu hipotesis atau pertanyaan penelitian yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang tepat. Tujuan dari studi formal ini adalah untuk menguji hipotesis atau jawaban atas pertanyaan yang ada di dalam batasan masalah penelitian.

2 Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian data studi komunikasi dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden mengenai variabel dalam penelitian

3 Pengendalian variabel - variabel oleh peneliti

Penelitian ini dikatakan sebagai penelitian *expost facto* karena penelitian ini dilakukan setelah kejadian sesudah fakta atau peristiwa yang telah terjadi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sehingga peneliti tidak dapat mengontrol variabel bebasnya dan sifatnya tidak dapat dimanipulasi.

C dapat dimanipulasi.

4 Tujuan penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian kausal atau yang di sebut sebab akibat karena penelitian ini berkaitan dengan pernyataan ”pengaruh” dan ”seberapa besar pengaruh” variabel independen terhadap variabel dependen.

5 Dimensi waktu

Dilihat dari sisi dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian studi *cross-section* (studi lintas bagian) dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu.

6 Ruang lingkup topik bahasan

Penelitian ini menggunakan studi desain statistik dengan tujuan unuk memperluas studi bukan untuk memperdalamnya.

7 Lingkungan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan), karena data –data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner.

8 Persepsi subyek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban - jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Dimana persepsi subyek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu, penulis berusaha memberikan pemahaman kepada subyek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang penulis lakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Variabel Penelitian



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel – variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini

berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti meliputi:

a. Operasional Variable

Table 3.1

VARIABLE	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA
Kecepatan	Reliability(dalam penelitian ini adalah kecepatan jaringan)	-PT First Media memberikan kecepatan yang maksimal dalam menyediakan layanan internet - PT First Media mampu menyediakan kecepatan yang andal dan akurat	Interval
Kestabilan	Reliability(dalam penelitian ini adalah Kestabilan)	-PT First Media Memberikan kestabilan jaringan dalam mengakses internet -PT First Media Dapat Menjaga jaringan internet walaupun dalam kondisi cuaca buruk -PT First Media memberikan konsistensi sinyal pada internet	Interval
Penanganan Keluhan	Responsivness(Dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan)	-PT First Media selalu dengan cepat menanggapi keluhan pelanggan -PT First Media memberikan penanganan keluhan dengan ramah dan sopan. -PT First Media menanggapi keluhan saya dengan sangat baik	Interval

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 3.1 (lanjutan)

VARIABLE	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA
<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	Harga	Price Fairness	Interval
		Relative priceness	Interval
	Sales Promotion	Sample	Interval
		Promosi	Interval
	Relationship Marketing	Emphaty	Interval
		Kepercayaan	Interval
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.1 (lanjutan)

VARIABLE	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA
	Harga Produk	Saya merasa puas dengan harga yang di tawarkan oleh PT First Media	Interval
	Kualitas Pelayanan	-Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh PT First Media	Interval

4. Skala Likert

Data di kumpulkan dengan menggunakan skala likert. Skala yang digunakan terdiri dari angka yang dimulai dari angka 1 sampai dengan 5, dimana 1 menunjukkan nilai terendah sedangkan angka 5 menunjukkan nilai tertinggi.

<u>Skala Peringkat</u>	<u>Bobot</u>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Biasa Saja	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dapat dari sumber pertama, dari individu hasil wawancara atau pengisian kuesioner. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini, penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



menggunakan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner pada para pengguna First Media di Kelapa Gading. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden yang dijadikan informasi yang berguna bagi penelitian. Penggunaan kuesioner ini dianggap cocok karena jumlah reponden cukup besar.

6. Teknik Pengambilan Sampel

1. Unsur Sampel

Dalam penelitian ini penulis menetapkan sampel yang akan diambil adalah para penduduk Kelapa Gading, Jakarta Utara

2. Ukuran Sampel

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan diambil adalah sebanyak 100 orang pengguna First Media di Kelapa Gading.

3. Cara Penentuan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* atau yang juga disebut penarikan sampel secara tidak acak. Jenis teknik ini yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*, dimana pengambilan anggota sampelnya dilakukan berdasarkan pertimbangan peneliti sehingga peneliti mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Teknik Analisis data

a. Analisis Persentase

Analisis persentase adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan

pendapatan. Analisis profil dapat dilakukan dengan menghitung persentase

③ menggunakan rumus:

$$Pr = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Total jumlah responden}} \times 100\%$$

b. Uji Validitas

Uji validitas menurut Husein Umar (2008:52) berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Penelitian ini melakukan pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment*, rumusnya adalah :

$$r_{XY} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Dimana :

r = korelasi *product moment*

X = skor tiap pertanyaan

N = jumlah anggota sampel

Y = skor total

Dasar pengambilan keputusan:

Jika r hitung > r tabel, maka pertanyaan kuesioner valid.

Jika r hitung < r tabel, maka pertanyaan kuesioner tidak valid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Uji Reliabilitas

Ⓒ Jika alat ukur yang di gunakan oleh peneliti telah melalui uji validitas dan dinyatakan valid, maka setelah itu proses yang di lakukan adalah menguji reliabilitas, pengujian ini di maksudkan untuk mengetahui seberapa konsisten hasil pengukuran yang telah kita lakukan, penulis mengambil teknik Cronbach Alpha yang diambil dari Husein Umar (2008:56), rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{\alpha} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{α} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum s_b^2$ = Jumlah varian butir

s_t^2 = Varian total

Sebelum menghitung dengan rumus Cronbach Alpha, jumlah varian butir dicari dulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan. Rumus varian yang digunakan sebagai berikut :

$$S_b^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n-1}$$

Dimana :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



n = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

d. Regresi Linier Ganda

Penulis menggunakan analisis multiregresi karena terdapat lebih dari satu variabel bebas. Rumus:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan :

\hat{Y} = nilai prediksi Y

b = koefisien regresi

X = variabel bebas

e. Uji Kebeartian Model (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen / terikat.

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Ha : Tidak semua $\beta_1 = 0$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{Sig} \leq 0.05$ atau $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ maka tolak H_0 (ada pengaruh)
- 2) Jika nilai $\text{Sig} > 0.05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka tidak tolak H_0 (tidak ada pengaruh)

f. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independen signifikan atau tidak signifikan adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$

$H_a : \beta_i \neq 0$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{Sig} \leq \alpha$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka tolak H_0 , yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- 2) Jika nilai $\text{Sig} > \alpha$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak tolak H_0 , yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel pengganggu atau residual yang dihasilkan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas diukur dengan mengujikan uji statistik non parametrik *Kalmogorov – Smirnov* (K – S), dengan hipotesis:

H_0 : residual data berdistribusi normal

H_a : residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. H_0 tidak ditolak bila probabilitas ≥ 0.05
2. H_0 ditolak bila probabilitas $\leq 0,05$

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel bebas (Ghozali,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2006:95). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal (variabel yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol). Multikolinearitas terjadi apabila nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) pada tabel coefficient lebih besar daripada 10 atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas (Ghozali 2006: 125). Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *White Heterokedasticity*. Menurut White, uji ini dapat dilakukan dengan meregres residual kuadrat (U^2t) dengan variabel independen, variabel independen kuadrat dan perkalian (interaksi) variabel independen.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.