

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KAHA *Tours and Travel* Surabaya, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan, dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik (Fatihudin, 2015:28).

B. Identifikasi Variabel

Variabel adalah suatu konsep yang bisa diukur dan hasil pengukurannya bervariasi (Fatihudin, 2015:86). Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel yang digunakan peneliti yaitu :

1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2018:57). Penelitian ini menggunakan *sales executive* (X1) dan *MyKAHA application* (X2) sebagai variabel bebas.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018:57). Penelitian ini menggunakan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas

a. *Sales Executive* (X1)

Sales executive pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya berperan sebagai distribusi dari perusahaan ke konsumen atau penyedia jasa yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memuaskan konsumen. Variabel *sales executive* diukur melalui teori Kotler dan Keller (2009:52) tentang kualitas pelayanan *SERVQUAL* (*service quality*). Indikator *SERVQUAL* (*service quality*), yaitu :

1) Keandalan

Meliputi kemampuan *sales executive* pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya dalam menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan dan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.

2) Responsivitas

Meliputi kemampuan *sales executive* pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya dalam memberikan layanan tepat waktu dan kesiapan untuk merespon permintaan konsumen.

3) Jaminan

Meliputi kemampuan *sales executive* pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya dalam membuat konsumen merasa aman dalam bertransaksi dan bersikap sopan.

4) Empati

Meliputi kemampuan *sales executive* pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya yang menghadapi konsumen dengan cara yang penuh perhatian dan memahami kebutuhan konsumen.

5) Wujud

Meliputi kemampuan *sales executive* pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya yang memiliki penampilan rapi dan profesional.

b. *MyKAHA application* (X2)

MyKAHA application merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan *KAHA Tours and Travel* untuk dapat memuaskan konsumen. Variabel *MyKAHA application* diukur melalui teori Barnes dan Vidgen dalam Muhsin dan Zuliestiana (2017) tentang kualitas *website* WEBQUAL (*website quality*) 4.0. Indikator WEBQUAL (*website quality*) 4.0, yaitu :

1) Kualitas kegunaan

Meliputi kemampuan *MyKAHA application* dalam kemudahan untuk mengoperasikan dan navigasi *website*.

2) Kualitas informasi

Meliputi kemampuan *MyKAHA application* dalam memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami.

3) Kualitas interaksi

Meliputi kemampuan *MyKAHA application* memberikan rasa aman dalam bertransaksi dan informasi pribadi.

2. Variabel Terikat

a. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan merupakan tingkat perasaan antara ekspektasi yang diharapkan dengan realita yang diterima oleh konsumen. Variabel kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur dengan teori Tjiptono (2011:453), yaitu :

1) Kepuasan konsumen keseluruhan

Meliputi kepuasan konsumen terhadap layanan *KAHA Tours and Travel* Surabaya.

2) Dimensi kepuasan konsumen

Meliputi kepuasan konsumen terhadap kecepatan layanan *KAHA Tours and Travel* Surabaya.

3) Konfirmasi harapan

Meliputi kepuasan konsumen terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja *KAHA Tours and Travel* Surabaya.

4) Minat pembelian ulang

Meliputi kesediaan konsumen untuk membeli ulang jasa *KAHA Tours and Travel* Surabaya.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi

Meliputi kesediaan konsumen untuk merekomendasikan *KAHA Tours and Travel* Surabaya kepada yang lain.

6) Ketidakpuasan konsumen

Meliputi tidak adanya komplain pada *KAHA Tours and Travel* Surabaya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data berdasarkan klasifikasi data menurut sumbernya, yaitu :

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer diperoleh peneliti melalui studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen *KAHA Tours and Travel* Surabaya. Jawaban dari kuesioner akan diukur menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yaitu skala yang berfungsi sebagai pengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari individu atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018:152).

Tabel 3.1 : Skor Skala *Likert*

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RR)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono (2018:153)

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data ini diperoleh peneliti dari laporan penjualan *KAHA Tours and Travel* Surabaya kantor Mayjend Sungkono dan ulasan konsumen *KAHA Tours and Travel* dari aplikasi MyKAHA. Data sekunder di dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat pembahasan dan tidak dimasukkan dalam model analisis.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Data penjualan salah satu kantor *KAHA Tours and Travel* Surabaya bulan Januari – Maret 2019 adalah 1.376, sehingga populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1.376.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel non acak (*nonprobability sampling*), pengambilan sampel didasarkan pertimbangan bahwa responden adalah konsumen KAHA *Tours and Travel* Surabaya. Menentukan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

(Husein, 2011:78)

keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), biasanya 10%

$$n = \frac{1.376}{1+1.376(0,1)^2} = 93,22 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil di atas sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah 93 responden.

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik analisa yang digunakan pada penelitan ini adalah regresi linear berganda, karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

G. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2010:211).

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau sifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *Pearson Product Moment*.

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

Keterangan :

r_{hitung} : koefisien korelasi

X_i : jumlah skor item

Y_i : jumlah skor total

N : jumlah responden

Dasar dalam mengambil keputusan pada uji validitas adalah :

- a. Membandingkan Nilai r Hitung dengan r Tabel :
 - 1) Nilai r hitung > r tabel, maka dikatakan valid.
 - 2) Nilai r hitung < r tabel, maka dikatakan tidak valid.
- b. Melihat Nilai Signifikansi (Sig.) :
 - 1) Nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka dikatakan valid.
 - 2) Nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka dikatakan tidak valid.

Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 93 responden, sehingga r tabel adalah 0,207 pada taraf signifikan 5%. Artinya, instrumen akan dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari 0,207.

Tabel 3.2 : Nilai-Nilai r *Product Moment*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Sugiyono (2018:530)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten

atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus

Cronbach's Alpha, yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{st^2} \right)$$

(Sugiyono, 2014:365)

Keterangan:

r_{11} : nilai realibilitas
 $\sum Si$: jumlah varians skor tiap-tiap item
 St : varians total
 k : jumlah item

Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 93 responden. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > r tabel 0,6 (Ghozali, 2012:47).

H. Uji Chi Square

Uji *Chi Square* bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel yang terdapat pada baris dengan kolom. Jenis data yang digunakan dalam uji *Chi Square* berbentuk data kategori atau data frekuensi. Dasar pengambilan keputusan uji *Chi Square* adalah :

1. Jika nilai Asymp.Sig < 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan antara baris dengan kolom.
2. Jika nilai Asymp.Sig > 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara baris dengan kolom.

I. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas. dan uji multikolonieritas.

1. Uji normalitas

Uji normalisasi bertujuan apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai kontribusi atau tidak (Ghozali, 2012:160). Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi atau mempunyai kontribusi normal. Penelitian ini menggunakan metode *Kalmogorov Smirnov* (K-S), dengan pedoman sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan (Sig.) $< 0,05$ maka distribusinya adalah tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan (Sig.) $> 0,05$ maka distribusinya adalah normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2012:139). *Variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara yang paling akurat untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Glejser*. Uji *Glejser* dilakukan dengan cara meregresikan variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan metode uji *Glejser* adalah jika nilai signifikansi (Sig.) antara variabel bebas dengan absolut residual $> 0,05$, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2012:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu :

a. Berdasarkan Nilai *Tolerance* :

1) Nilai *tolerance* $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolinieritas.

2) Nilai *tolerance* $< 0,10$, maka terjadi multikolinieritas.

b. Berdasarkan Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) :

1) VIF $< 10,00$, maka tidak terjadi multikolinieritas.

2) VIF $> 10,00$, maka terjadi multikolinieritas.

J. Analisis Data

1. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas yaitu *sales executive* (X_1) dan *MyKAHA application* (X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : variabel terikat (kepuasan konsumen)

α : konstanta

$\beta_{1,2}$: koefisien regresi

- X_1 : variabel bebas (*sales executive*)
 X_2 : variabel bebas (*MyKAHA application*)
 e : nilai standar error

Sementara pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara *sales executive* dan *MyKAHA application* terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

2. Uji Koefisien Determinan Berganda (R^2) dan Koefisien Korelasi Berganda (R)

Analisis uji koefisien determinan berganda (R^2) berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji koefisien korelasi berganda (R) bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan uji koefisien korelasi berganda (R) adalah :

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) *F change* $< 0,05$, maka berkorelasi.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) *F change* $> 0,05$, maka tidak berkorelasi.

Pedoman derajat hubungan dalam uji koefisien korelasi berganda (R) :

- a. Nilai *pearson correlation* 0,00 s/d 0,20 = tidak ada korelasi.
- b. Nilai *pearson correlation* 0,21 s/d 0,40 = korelasi lemah.
- c. Nilai *pearson correlation* 0,41 s/d 0,60 = korelasi sedang.
- d. Nilai *pearson correlation* 0,61 s/d 0,80 = korelasi kuat.
- e. Nilai *pearson correlation* 0,81 s/d 1,00 = korelasi sempurna.

K. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis parsial adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel terikat secara parsial (Ghozali, 2012:98). Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Cara menghitung t tabel yaitu :

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 : n - k - 1)$$

Keterangan :

Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

b. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2012:98). Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- 1) Nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
- 2) Nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Cara menghitung F tabel yaitu :

$$F \text{ tabel} = F (k : n - k)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas