

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian, tehnik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Sugiyono (14:2015). Data yang digunakan adalah data primer yaitu data dari jawaban responden yang selanjutnya diolah dengan menggunakan analisis regresi liner berganda, analisis reliabilitas, dan validitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi berganda, koefisien korelasi berganda, uji t dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel Harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data interval, dinyatakan dalam angka mulai dari skala terkecil sampai dengan yang terbesar, selain itu mempunyai jarak yang sama antara angka yang satu dengan angka yang lainnya (1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = 31 setuju, 5 = sangat setuju). Sedangkan sumber data yang digunakan adalah bersifat primer. Data diperoleh melalui kuisioner yang disebarakan kepada responden Toko ritel di Jagalan – Surabaya.

C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono, 2015). Berdasarkan telaah pustaka dan perumusan hipotesis maka variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah Harga (X_1) dan Kualitas pelayan (X_2)

2. Variabel terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (Y).

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti mengukur variabel tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Harga (X_1)

Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Kotler dan Keller (2009: 67)

1) daftar harga

2) diskon

3) syarat pembayaran

4) kredit

5) periode pembayaran

2. Kualitas layanan (X_2)

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2011:59)

1) Barang dan jasa berkualitas

2) Relationship marketing

3) Program promosi loyalitas

4) Fokus pada konsumen terbaik (best customers)

5) Sistem penanganan komplain secara efektif

6) Unconditional guarantees

7) Program pay-for-performance

3. Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler dalam buku Sunyoto (2013, 35).

1) *Re-purchase*

2) Menciptakan *Word-of-Mouth*

3) Menciptakan Citra Merek

4) Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama

E. Teknik Pengumpulan Data

Cara untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini adalah :

- Pengumpulan data primer

Data primer yaitu data yang peneliti peroleh dari pertemuan langsung dengan obyek yang akan diteliti atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini serta dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden. Data ini diperoleh melalui studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden toko ritel di area jagalan dan sekitarnya

Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan kegiatan dengan langkah-langkah (Fatihudin, 2015:133) sebagai berikutnya :

- 1) *Editing* adalah melihat kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data, dengan tujuan untuk mencari kesalahan-kesalahan didalam kuesioner atau juga kurang adanya kesamaan didalam pengisian kuesioner. (Fatihudin, 2015:136)
- 2) *Coding* adalah proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti. *Coding* dilakukan setelah editing. *Coding* adalah pemberian kode-kode atau angka-angka tertentu terhadap kolom-kolom, variabel-variabel yang ditanyakan dalam kuesioner berkaitan dengan keterangan tertentu yang diperlukan. (Fatihudin, 2015:137)
- 3) Kalkulasi yaitu menghitung data yang sudah telah dikumpulkan dengan cara menambah, mengurangi, membagi atau mengkalikan atau lainnya. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang menjadi salah satu cara untuk menentukan skor. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam empat tingkatan dengan penilaian sebagai berikut:

- a. Jawaban a, diberi skor 5
 - b. Jawaban b, diberi skor 4
 - c. Jawaban c, diberi skor 3
 - d. Jawaban d, diberi skor 2
 - e. Jawaban e, diberi skor 1 (Fatihudin, 2015:138)
- 4) Tabulasi data yaitu mencatat data ke dalam tabel induk penelitian. Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan program komputer excel maupun program statistik lainnya. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat langsung dimasukkan ke dalam program komputer, sehingga hasil pengolahan datanya (output) akan keluar sesuai dengan yang dipilih programnya. Fatihudin (2015:138)

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sudjana dalam Fatihudin (2012) menyatakan bahwa populasi adalah totalitas semua nilai yang memungkinkan, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitas atau kualitas daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Arikunto (2010) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Sedangkan Sugiyono (2015) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mencakup toko ritel yang berbelanja di distributor PT GSSI.

2. Sampel

Fatihudin (2012) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Penelitian sampel (*sampling study*) dilakukan karena pertimbangan efisiensi biaya, waktu dan tenaga

disamping bermaksud mereduksi obyek penelitiannya serta melakukan generalisasi. Sampel harus mewakili seluruh karakteristik populasi. Arikunto (2010) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan Sugiyono (2015) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel, Arikunto dalam Riduwan (2009) menyatakan bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* karena populasi mempunyai anggota atau unsur homogen dan berstrata proposional. Untuk menentukan besar sampel menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin dalam Riduwan (2009) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2+1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (150 orang)

d² = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Perhitungan besar sampel:

$$n = \frac{N}{N.d^2+1} = \frac{150}{(150).0,1^2+1} = \frac{150}{2,5} = \mathbf{60 \text{ Responden}}$$

G. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam suatu penelitian adalah langkah berikutnya setelah pengumpulan data dilakukan. Tentu saja data yang dihimpun tersebut adalah data yang sudah

matang, siap diolah, hasil seleksi yang ketat dari peneliti tentang kebenaran, ketepatan dan kesahihannya, apakah sudah sesuai dengan yang dikehendaki dalam penelitian tersebut (Fatihudin, 2012).

Pengolahan data merupakan proses penerimaan data sebagai masukan (input) kemudian diproses oleh suatu program tertentu dan mengeluarkan hasil proses data dengan komputer yang dikenal dengan EDP (*Electric Data Processing*). Teknik analisa yang digunakan pada penelien ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 24, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

H. Uji Instrumen

1. Menguji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Riduwan (2007) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment*.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

(Riduwan, 2007)

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi

X_i = jumlah skor item

Y_i = jumlah skor total

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Riduwan, 2007)

Keterangan:

t = Nilai t_{hitung}

r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = Jumlah responden

Kaidah keputusan: jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ berarti valid, sebaliknya: jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ berarti tidak valid

2. Menguji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha Cronbach. Riduwan (2007) menyatakan bahwa rumus alpha adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{11} = Nilai realibilitas

$\sum S_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = jumlah item

Standarisasi reliabilitas berdasarkan kaidah reliabilitas Guilfor. Berikut adalah tabel reliabilitas Guilfor:

Tabel 3.1 Reliabilitas Guifor

Koefisien	Kriteria
<0,2	Tidak Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,7 – 0,89	Reliabel
>0,9	Sangat Reliabel

Sumber: Riduwan (2007)

I. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

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

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode kalmogorov smirnov, dengan menggunakan SPSS 20 (Ghozali, 2013). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih besar dari 5% 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. Jika *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. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Ghozali, 2013). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- Nilai probabilitas $>0,05$ berarti bebas dari heteroskedastisitas
- Nilai probabilitas $<0,05$ berarti terkena heteroskedastisitas

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antar variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2013).

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebelum mengujikan regresi maka harus terlebih dahulu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas lingkungan kerja (X_1) dan kompensasi (X_2) terhadap variabel terikat kinerja (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y	= Kinerja karyawan
a	= Konstanta
b ₁	= Koefisien regresi <i>independent</i> pertama
b ₂	= Koefisien regresi <i>independent</i> kedua
x ₁	= Variabel <i>independent</i> pertama (lingkungan kerja)
x ₂	= Variabel <i>independent</i> kedua (kompensasi)
e	= Nilai standar eror

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 lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

3. Analisis koefisien determinan berganda (R²) dan koefisien korelasi berganda (R)

Analisis koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel lingkungan kerja dan kompensasi secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan. Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas (lingkungan kerja dan kompensasi) secara parsial terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

4. 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.

Persamaan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\beta}{S_b}$$

(Usman dan Akbar (2003))

Keterangan:

t = Nilai uji t

Keterangan :

β = jumlah pengamatan

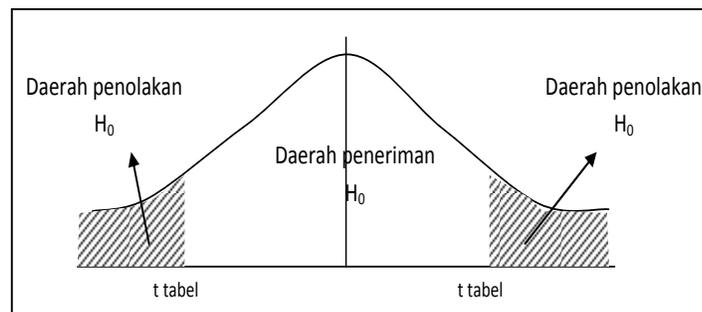
Sb = Deviasi variabel

Dalam uji t menggunakan level of signifikan (α) sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$

Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$
- Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikan $< 0,05$

Dalam gambar ini akan terlihat daerah penerimaan dan daerah penolakan hipotesis H_0 dan H_1 .



Gambar 3.2 Daerah Penerimaan Dan Penolakan

H_0 ditolak jika harga mutlak t (t_{hitung}) lebih besar dari t (t_{tabel}) yang didapat dari $t = 5\%$ ($\alpha = 0,05$) artinya ada pengaruh antara hubungan antara dua variabel. Dan H_1 ditolak jika t (t_{hitung}) lebih kecil dari t (t_{tabel}) yang didapat dari $t = 5\%$ ($\alpha = 0,05$) artinya tidak ada pengaruh antara hubungan antara dua variabel.

5. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap varibel terikat.

Persamaan yang digunakan dalam uji F adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

(Usman dan Akbar, 2003)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinan

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah pengamatan

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$
- Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 ditetima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$