

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:8).

#### B. Identifikasi Variabel

##### 1. Variabel Penelitian

Berdasarkan pokok rumusan masalah yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel independen atau variabel penyebab diposisikan tidak terpengaruhnya oleh variabel sebelumnya atau variabel yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model. Pada penelitian ini adalah Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).

##### b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas yang sifatnya tidak dapat berdiri sendiri. Dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

### C. Definisi Operasional Variabel

Berikut uraian variabel penelitian dan definisi operasional yang penulis tampilkan pada Tabel 3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operational Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional			
		Indikator	Pernyataan	Skoring	Skala
Harga (X1)	harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas sebuah produk atau jasa (Widodo, 2016:23).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa</li> <li>3. Daya saing harga</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga jasa yang ditawarkan terjangkau</li> <li>2. Harga jasa yang ditetapkan sudah sesuai dengan hasil kerja yang diterima pelanggan</li> <li>3. Harga jasa yang ditawarkan lebih murah dibandingkan dengan jasa repair lain</li> <li>4. Harga jasa repair sesuai dengan manfaat yang diperoleh konsumen dari perbaikan yang diterima</li> </ol>	<p>Sangat tidak setuju : 1</p> <p>Tidak setuju : 2</p> <p>Ragu-ragu : 3</p> <p>Setuju : 4</p> <p>Sangat setuju : 5</p>	Interval
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas Pelayanan menurut Wijaya (2011:152) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Daya Tanggap</li> <li>3. Empati</li> <li>4. Jaminan</li> <li>5. Berwujud</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CV. Bintang Mitra Cahayaselalu cepat dalam menyelesaikan perbaikan kontainer</li> <li>2. CV. Bintang Mitra Cahayaselalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan pelanggan</li> <li>3. CV. Bintang Mitra Cahayaselalu memberikan perhatian dengan baik kepada pelanggan</li> <li>4. Pelanggan mendapatkan jaminan penuh atas klaim kerusakan kontainer yang disebabkan oleh kesalahan CV. Bintang Mitra Cahaya</li> <li>5. Kondisi perlengkapan yang disediakan sesuai dengan standart dalam perbaikan kontainer.</li> </ol>	<p>Sangat tidak setuju : 1</p> <p>Tidak setuju : 2</p> <p>Ragu-ragu : 3</p> <p>Setuju : 4</p> <p>Sangat setuju : 5</p>	Interval

Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Tjiptono (2002:146) kepuasan konsumen adalah respon konsumen atau pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan</li> <li>2. Konfirmasi harapan</li> <li>3. Kesiediaan untuk Merekomendasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan merasa jasa perbaikan yang diberikan CV. Bintang Mitra Cahaya mempunyai reputasi yang baik</li> <li>2. Pelanggan tidak pernah komplain/mengeluh terhadap hasil kerja CV. Bintang Mitra Cahaya</li> <li>3. Pelanggan memberikan pujian terhadap hasil kerja CV. Bintang Mitra Cahaya dan mempunyai citra yang baik untuk direkomendasikan</li> </ol>	<p>Sangat tidak setuju : 1</p> <p>Tidak setuju : 2</p> <p>Ragu-ragu : 3</p> <p>Setuju : 4</p> <p>Sangat setuju : 5</p>	Interval
-----------------------	--	---	---	--	----------

**Sumber : data primer yang diolah, 2019**

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : kuesioner, observasi, wawancara.

##### 1. Kuesioner

Menurut Suharsimi (2013:194) koesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:142) koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

##### 2. Observasi

Menurut Suharsimi (2013:199) observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi mengobservasi dapat

dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.

### 3. Wawancara

Wawancara yang sering juga disebut dengan kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan dengan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Suharsimi, 2013:198). Sedangkan menurut Sugiyono (2015:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Fatihudin (2019:64) populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. *Populasi atau universe* adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda, yang dijadikan obyek penelitian. *Elemen atau unsur* adalah setiap satuan 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 (Sugiyono, 2015:80). Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada

pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh pelanggan dari 9 perusahaan yang menggunakan jasa repair CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya yaitu sebanyak 50 responden.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan *sampling* jenuh. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya yaitu sebanyak 50 responden.

Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

## F. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data kuantitatif dilakukan melalui tahap-tahap berikut ini:

### 1. Tabulasi Data

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel. Atau dapat dikatakan bahwa tabulasi data adalah penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya peneliti bertugas untuk memberi penjelasan atau keterangan dengan menggunakan kalimat atas data-data yang telah diperoleh.

### G. Analisis Data

Pada penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Tujuan pengukuran adalah menerjemahkan karakteristik data empiris kedalam bentuk yang dapat dianalisa oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2015:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan, atau pertanyaan. Penelitian ini menggunakan skala likert dari 1-5 untuk setiap jawaban responden selanjutnya dibagikan ke dalam lima kategori yaitu :

Tabel 3.2Skor Skala Likert

No	Instrument	Skor
1.	Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS)	5
2.	Setuju/sering/positif (S)	4
3.	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (RG)	3
4.	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju/tidak pernah (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2015)

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat uji berupa *software* komputer program SPSS versi 23. SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik, SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 23.

Selanjutnya data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dimana hasil analisisnya akan dipresentasikan dalam tabel, dianalisis berdasarkan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya. Analisis datanya menggunakan analisis sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu standar ukuran yang menunjukkan ketepatan dan kesahihan suatu instrumen. Hasil penelitian yang baik bila terdapat kesamaan antara data terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek-objek yang diteliti. Kalau dalam objek berwarna merah,

sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid (Sugiyono, 2015:121).

Menurut Suharsimi (2013:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05):

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid.
- c. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel tetapi bertanda negatif, maka  $H_0$  akan tetap ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu keajegan suatu tes untuk mengukur atau mengamati sesuatu yang menjadi objek ukur. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi, 2013:221).

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. *Repeted Measure* atau pengukuran yaitu seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b. *One Shot* atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan yang lain atau mengukur korelasi antara jawaban dengan pertanyaan.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

### 3. Uji Asumsi Klasik

Beberapa uji penyimpanan asumsi klasik yang perlu dilakukan dalam penelitian ini, antara lain:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyatno, 2012:144). Uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel, tetapi pada nilai residualnya.

Deteksi normalitas dilihat melalui penyebaran data (*plot*) pada sumbu diagonal, dengan kriteria:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan di mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Priyatno, 2012:158). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Deteksi dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam grafik dimana sumbu X dan Y telah diproduksi. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titik ada pola yang tidak jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1) (Priyatno, 2012:172). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Watson (DW test) adalah sebagai berikut:

1.  $dU < DW < 4 - dU$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
2.  $DW < dL$  atau  $DW > 4 - dL$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
3.  $dL < DW < dU$  atau  $4 - dU < DW < 4 - dL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

#### d. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah adanya suatu hubungan linear yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas (Mudrajad, 2011:125). Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas).

Sedangkan menurut Priyatno (2012:151) multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1).

Metode pengambilan keputusan yaitu jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui hubungan yang ada diantara variabel independen dengan variabel dependen

(Suharsimi, 2013:339). Sedangkan menurut Priyatno (2012:127) analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Adapun persamaan umum regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Nilai prediksi variabel dependen (kepuasan konsumen)

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika  $X_1$  dan  $X_2 = 0$

$b_{1-2}$  = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel  $X_1$  dan  $X_2$

$X_{1-2}$  = Variabel independen (harga dan kualitas pelayanan)

e = faktor pengganggu diluar model

#### 5. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2016:63).

Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$$H_0 = 0$$

Artinya harga dan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

$$H_a \neq 0$$

Artinya harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05.

c. Menentukan F hitung dan F tabel.

- F hitung (lihat pada tabel ANOVA)
- F tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = n - k - 1$  (k adalah jumlah variabel independen)

d. Pengambilan keputusan

F hitung < F tabel jadi  $H_0$  diterima

F hitung > F tabel jadi  $H_0$  ditolak

e. Gambar

6. Uji Variabel Dominan

Dalam penelitian ini juga dihitung sumbangan efektif (SE) yang digunakan untuk menguji variabel bebas mana yang dominan mempengaruhi variabel terikat, adapun perhitungannya diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien parsial.

Rumus untuk mencari SE adalah sebagai berikut:

$$SE = \beta \times \text{person correlation} \times 100\%$$

Adapun perhitungan dan pengujian statistik dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan fasilitas program aplikasi SPSS versi 23.

7. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis  $R^2$  (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel

independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2016:63).

