

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Sanusi (2011: 13-14) desain atau rancangan penelitian merupakan cetak biru bagi peneliti, desain penelitian ini bersifat kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan sebab-akibat antar variabel. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel x dan satu variabel y yang menjadi fokus perhatian. Variabel kualitas pelayanan dan harga adalah variabel *independen*. Sedangkan variabel kepuasan konsumen merupakan variabel terikat variabel *dependen* atau variabel yang dipengaruhi variabel *independen*.

3.2.2 Operasional Variabel

3.2.2.1 Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas disebut juga variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*, atau variabel *independen*. Variabel ini adalah yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sumanto, 2014: 39). Variabel *independen* (X) dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2008:64), *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Indikator dalam variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- e. Empati (*Emphaty*)

2. Harga

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2014: 131) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Indikator dalam variabel harga adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat harga
- b. Potongan harga
- c. Waktu pembayaran
- d. Syarat pembayaran

3.2.2.2 Variabel terikat (*Dependen*)

Variabel terikat juga disebut variabel *output*, kriteria, konsekuensi, atau variabel *dependen*. Variabel *dependen* adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat karena adanya variabel bebas (Sumanto, 2014: 39). Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013: 35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Indikator-indikator dalam variabel kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. *Before-sales satisfaction*
- b. *Product and price satisfaction*
- c. *After-sales satisfaction*
- d. *Marketplace structure/performance satisfaction*

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X ₁)	1. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Likert
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	
	3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	

Tabel 3.1 Lanjutan

	4. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	
Harga (X ₂)	1. Tingkat harga	Likert
	2. Potongan harga	
	3. Waktu pembayaran	
	4. Syarat pembayaran	
Kepuasan Konsumen (Y)	1. <i>Before-sales satisfaction</i>	Likert
	2. <i>Product and price satisfaction</i>	
	3. <i>After-sales satisfaction</i>	
	4. <i>Marketplace structure/performance satisfaction</i>	

Sumber: Parasuraman et al. (2008:64), Swastha (2010:125), Tjiptono (2008: 44)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Penelitian yang bersifat penelitian populasi artinya seluruh subjek di dalam wilayah penelitian dijadikan subjek penelitian (Sumanto, 2014: 159). Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam dengan jumlah populasi yang diambil adalah 212 konsumen dari bulan Juni sampai bulan Agustus 2016.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sumanto (2014: 159) penelitian yang bersifat penelitian sampel hanya sebagian dari subjek penelitian dipilih dan dianggap mewakili keseluruhan. Pertimbangan yang diambil untuk tidak meneliti seluruh subjek mungkin karena terbatasnya biaya, tenaga dan waktu, atau mungkin memang tidak perlu demikian

karena dengan mengambil sebagian dari populasi sudah dapat mencerminkan sifat populasinya.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin. Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan Slovin dengan tingkat kesalahan 5% (Noor, 2011: 158) sebagai berikut:

$$\eta = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad \text{Rumus 3.1. Slovin}$$

Sumber: Noor (2011: 158)

Keterangan:

η = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

E = Error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,10 (*catatan dapat dipilih oleh peneliti*)).

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$\eta = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$\eta = \frac{212}{1 + 212 (0,05)^2}$$

$$= 138,56$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh 138,56 dibulatkan menjadi 139 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 139 responden.

Menurut Sugiyono (2013: 91) terdapat dua teknik pengambilan sampel, yaitu:

1. *Probability Sampling* adalah teknik sampling yang memberi peluang sama kepada anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Cara demikian sering disebut dengan *random sampling*, atau pengambilan sampel secara acak.
2. *Nonprobability Sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang kepada anggota populasi untuk dijadikan sampel.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pada PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Sampling Purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah

dengan skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2013: 94)

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013: 147) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data didalam penulisan skripsi ini diolah dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Wibowo (2012: 24) statistik deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menyajikan informasi dari variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan dan harga serta variabel *dependen* adalah kepuasan konsumen.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dan sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin di ukur (Wibowo, 2012: 35). Kriteria menentukan valid tidaknya suatu pernyataan adalah tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$).

Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi Pearson ProductMoment. Besaran nilai koefisien korelasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n\sum i^2 - (\sum i)^2][n\sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.2 Rumus korelasi *product moment*

Sumber: Wibowo, (2012: 37)

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = jumlah banyaknya subjek

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau tidak, uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Ada beberapa metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas alat ukur misalnya: metode Anova Hoyt, Formula Flanagan, Formula Belah Dua *Spearman-Brown*, dan metode Tes Ulang. Dalam penelitian ini akan digunakan metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini sangat populer digunakan pada skala uji yang berbentuk Likert (*scoring scale*). Uji ini menghitung koefisien alpha. Data dikatakan reliabel apabila r alpha positif dan r alpha > r tabel $df = (\alpha, n-2)$.

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS untuk uji statistik *Cronbach Aplha* (α). Hasil dari uji statistik *Cronbach Aplha* (α) akan menentukan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel digunakan atau tidak. Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumusan sebagai berikut (Wibowo 2012: 52).

Rumus 3.3 Koefisien Reliabilitas *Cronbach alpha*

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

σ_1^2 = Varians total

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari nilai kritis *product moment*, atau r tabel. Dapat juga dilihat dengan menggunakan nilai batas penentu misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima, dan nilai 0,8 dianggap baik (Wibowo 2012: 53).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki data *Residual* yang terdistribusi secara normal. Dua cara yang sering digunakan untuk menguji normalitas *Residual*, yaitu dengan analisis grafik (normal P-Plot) regresi dan uji One Sample Kolmogorov- Smirnov (Priyatno, 2013:49).

Uji ini juga bisa dibuktikan dengan menggunakan grafik (normal P-plot), data dikatakan terdistribusi normal apabila titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Jika menggunakan uji One Sample Kolmogorov- Smirnov, data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$ atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig > 0.05 (Wibowo, 2012: 62).

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman dalam melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas. (Wibowo, 2012: 87)

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park

Gleyser (Wibowo, 2012: 93). Uji heteroskedastisitas akan dilakukan dengan metode Gleyser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas, jika hasil nilai probabilitas memiliki nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Data yang dianalisis menggunakan program komputer yaitu program SPSS. Perhitungan analisa regresi yang digunakan pada peneletian ini menggunakan persamaan regresi berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = Nilai konstanta

$b_{1,2}$ = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel bebas pertama (Kualitas Pelayanan)

X_2 = Variabel bebas kedua (Harga)

3.5.4.2 Analisis Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

3.5.4.3 Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) sebagai variabel bebas, terhadap kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah apabila $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis yang dapat diajukan untuk uji F adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis nol (H_0) diterima dan Hipotesis alternatif (H_a) ditolak maka: artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).
2. Hipotesis alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis nol (H_0) ditolak maka: artinya ada pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

3.5.4.4 Uji t

Uji t parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual. Merumuskan hipotesis statistik 1) $H_0: \beta = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X terhadap variabel terikat Y. 2) $H_a: \beta \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X terhadap variabel terikat Y.

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji-t dengan menggunakan SPSS adalah:

1. Apabila nilai signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Apabila nilai signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada responden yang merupakan konsumen PT Mitra Dana Putra Utama Finance di Kota Batam yang berlokasi di Ruko Citra Indah Blok A1 nomor 3A, Batam Centre. Perusahaan ini bergerak di bidang finance.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Minggu													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Penentuan Judul	■	■												
Studi Pustaka		■	■											
Perijinan				■										
Penyusunan Penelitian					■	■	■							
Penyusunan Kuesioner								■	■					
Penyebaran Kuesioner										■	■			
Penyelesaian Skripsi											■	■	■	■