

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

##### **3.1.1. Definisi Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat didalam proses penelitian. Penelitian yang baik harus didahului dengan perencanaan penelitian agar penelitian tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak diciptakan.

Menurut Noor (2011: 108) desain penelitian yaitu semua proses yang diperlukan didalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa desain penelitian merupakan keseluruhan proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel, dan metode yang digunakan adalah survey melalui penyebaran angket atau kuesioner. Dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

### 3.1.2. Ciri-ciri Desain Penelitian

Desain penelitian tidak pernah dilihat sebagai ilmiah atau tidak ilmiah, tetapi dilihat dari segi baik atau tidak baik saja. Karena desain juga mencakup rencana studi, maka didalamnya selalu ada *trade off* antara kontrol atau tanpa kontrol, antara objektivitas dengan subjektivitas. Desain tergantung dari derajat akurasi yang diinginkan, level pembuktian dari tingkat perkembangan dari bidang ilmu yang bersangkutan.

Desain yang tepat sekali tidak pernah ada. Hipotesis dirumuskan bisa dalam bentuk alternatif, karena desain juga dapat berbentuk alternatif-alternatif. Desain yang dipilih biasanya merupakan kompromi, yang banyak ditentukan oleh pertimbangan-pertimbangan praktis.

### 3.2. Operasional Variabel

Suatu penelitian harus mempunyai variabel yaitu sesuatu yang akan menjadi pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2014: 39) variabel adalah karakteristik yang akan diobservasi dari satuan pengamatan. Karakteristik yang dimiliki satuan pengamatan keadaannya berbeda-beda atau memiliki gejala yang bervariasi dari satuan pengamatan kesatuan pengamatan lainnya, atau untuk satuan pengamatan yang sama karakteristiknya berubah menurut waktu atau tempat.

Dari pengertian yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa operasional variabel merupakan proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, konsep variabel, indikator dan pengukuran. Operasional variabel digunakan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu

statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Adapun batasan atau operasional variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen.

### 3.2.1. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut juga variabel terikat. Menurut Sugiyono (2014: 39) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

**Tabel 3.1** Variabel Dependen

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Before sales satisfaction</i></li> <li>2. <i>Product and price satisfaction</i></li> <li>3. <i>After sales satisfaction</i></li> <li>4. <i>Market place structure/ performance satisfaction</i></li> </ol>	Skala-Likert

**Data diolah, 2017**

### 3.2.2. Variabel Idenpenden

Variabel indenpenden sering disebut sebagai variabel bebas. Menurut Sugiyono (2014: 39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun variabel idenpenden dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Harga dan Faktor emosional.

**Tabel 3.2** Variabel Independen

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Kasat mata</li> <li>4. Keandalan</li> <li>5. Cepat tanggap</li> </ol>	Skala-Likert
2	Harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk</li> <li>3. Daya saing harga</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ol>	Skala-Likert
3	Faktor Emosional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estetika</li> <li>2. <i>Self expressive Value</i></li> <li>3. <i>Brand personality</i></li> </ol>	Skala-Likert

**Data Diolah, 2017**

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sanusi (2011: 87), populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang. Populasi dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi adalah berkenaan dengan data, bukan dengan orangnya atau bendanya.

Sedangkan menurut Sugiyono (2012:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam hal ini berkaitan dengan konsumen yang datang ke Café Tempat Lama Batam, dengan jumlah populasinya 297 konsumen di ambil dari data terakhir Café tempat lama batam tahun 2015.

### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Prasetyo (2012: 119). Sampel dalam penelitian ini adalah data terakhir konsumen pada Café tempat lama batam tahun 2015 pada bulan Desember yang berjumlah 297 konsumen.

Tehnik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *tehnik probability* sampling atau sampling probabilitas yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan peluang. Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus dari slovin dengan tingkat kesalahan 5% Prasetyo (2012: 137) sebagai berikut:

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

#### Rumus 3.1 Rumus Slovin

**Sumber:** Prasetyo (2012: 137)

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

e : Toleransi ketidaktelitian

sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$N = \frac{297}{1 + 297 (5\%)^2}$$

$$= \frac{297}{1 + 297(0.0025)}$$

$$= \frac{297}{1 + 1.25}$$

$$= \frac{297}{2.25}$$

$$2,250 \\ = 132$$

### **3.4. Teknik Pengumpulan dan Alat Data**

#### **3.4.1. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Secara umum metode pengumpulan data dapat dibagi atas beberapa kelompok yaitu:

##### **3.4.1.1. Interview (Wawancara)**

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. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Hadi dalam Sugiyono (2012:194) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut:

1. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

### **3.4.1.2. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar luas di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

### **3.4.1.3. Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

## **3.4.2. Alat Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Studi pustaka, dilakukan agar peneliti dapat memahami dan menguasai teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan penelitian. Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi jurnal, laporan ilmiah dan lainnya yang mendukung terbentuknya landasan teori yang kuat dalam analisis penelitian.

2. Penelitian lapangan, metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke instansi yang bersangkutan
3. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa :
  - a. Data primer, merupakan data yang dikumpulkan penelitian langsung dari sumbernya
  - b. Data sekunder, data pelengkap atau penunjang yang relevan dengan kajian penelitian baik yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal.
4. Skala pengukuran, skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, seperti contoh:

**Tabel 3.4 Skala Likert**

Bobot	Kategori	Kode
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Netral	N
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat tidak Setuju	STS

**Sumber:** Ridwan, Dasar-dasar statistic (2003: 40)

### 3.5. Metode Analisis Data

#### 3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012: 206) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pada analisis ini, untuk mempermudah mendeskripsikan variabel penelitian, maka perlu digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh dari responden. Penggunaan skor kategori ini disesuaikan dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala likert yang digunakan dalam penelitian.

Adapun kriteria yang dimaksud seperti dikemukakan oleh Muhidin dan Abdurahman (2007: 146).

**Tabel 3.5 Analisis Deskriptif**

<b>Rentang Kategori Skor</b>	<b>Penafsiran</b>
<b>1, 00 – 1,79</b>	Sangat Tidak Baik/ Sangat Rendah
<b>1,80 – 2,59</b>	Tidak Baik/ Rendah
<b>2,60 – 3,39</b>	Cukup/ Sedang
<b>3,40 – 4,19</b>	Baik/ Tinggi
<b>4,20 – 5,00</b>	Sangat Baik/ Sangat Tinggi

Sumber: Muhidin dan Abdurahman (2007: 146)

### **3.5.2. Uji Kualitas Data**

#### **3.5.2.1. Uji Validitas Data**

Menurut Sugiyono (2012: 455) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Suatu penelitian dikatakan memiliki validitas apabila teruji dari pengalaman, yaitu melalui sebuah uji coba (Muhidin dan Abdurrahman, 2007: 30). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan Rumus Kolerasi Product Moment dari Karl Pearson:

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

**Rumus 3.2 Uji Validitas Data**

Sumber: Muhidin dan Abdurrahman

(2007:30)

Dimana:

$r_{ix}$  = angka kolerasi

$i$  = skor item

$x$  = skor total dari  $x$

$N$  = jumlah banyaknya subjek

Nilai Uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Menurut Wibowo (2012: 37) kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika  $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pertanyaan dinyatakan berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

Uji validitas data diukur dengan membandingkan  $r$ -hasil ( $r$  product moment) dengan  $r$ -tabel, jika:

1.  $r\text{-hasil} > r\text{-tabel}$ , data valid
2.  $r\text{-hasil} < r\text{-tabel}$ , data tidak valid

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

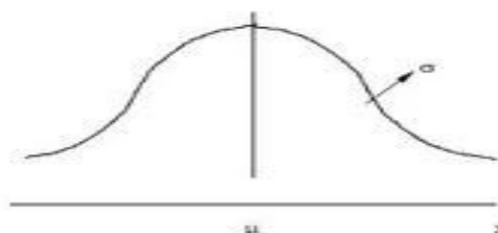
Menurut Sugiyono (2012: 101) uji reliabilitas adalah suatu bentuk uji kualitas data (kehandalan) yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari instrument untuk mengukur suatu konstruk atau variabel.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika didapatkan jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil apabila digunakan berulang kali pada waktu yang berbeda, atau dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut reliabel atau tidak, maka akan diuji dengan menggunakan metode *Alpha Crobbach*. Sebagai pedoman umum untuk menentukan reliabilitas butir pertanyaan maka suatu instrument dikatakan reliabel jika *Alpha Crobbach*  $\geq 0,6$ . Jika nilai *Alpha Crobbach*  $< 0,6$  maka instrument dianggap tidak reliabel.

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1. Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve* seperti kurva dibawah ini:



**Gambar 3.1 Bell Shaped Curve**

Kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan Nilai Kolmogorov-Sminov. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai Kolmogorov - Smirnov  $Z < Z_{\text{tabel}}$  ; atau menggunakan Nilai Probability Sig (2tailed)  $>$  ; sig  $> 0,05$ .

### 3.5.3.2. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada kolerasi 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.

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. 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. Menurut Algifari dalam Wibowo (2012: 87) jika nilai kurang dari

10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

### **3.5.3.3. Heteroskedastisitas**

Menurut Priyatno (2012: 158) heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

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 heteroskedestisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam uji ini peneliti menggunakan dua uji, yaitu uji Glejser dan melihat pola titik-titik pada Scatter Plots regresi.

### **3.5.4. Uji Pengaruh**

#### **3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua buah atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta untuk mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi

tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi.

Regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

**Rumus 3.3 Linier berganda**

**Sumber: Wibowo (2012:127)**

Keterangan:

$Y'$  = variabel Kepuasan Konsumen

$a$  = nilai konstanta

$b$  = nilai koefisien regresi

$x_1$  = variabel Kualitas Pelayanan

$x_2$  = variabel Harga

$x_3$  = variabel Faktor Emosional

#### **3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang terkecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1), berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Rumus untuk mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum \text{Of Square Regression}}{\sum \text{of Square Total}}$$

**Rumus**

**3.4 Uji koefisien determinasi**

**Sumber: Wibowo(2012:136)**

### **3.6. Rancangan Uji Hipotesis**

#### **3.6.1. Uji T**

Pengujian ini dilakukan terhadap koefisien regresi (uji parsial). Menurut Sugiyono (2012:35) adapun model persamaan yang digunakan:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

**Sumber: Sugiyono (2012:250)**

Dimana :

T = harga statistik untuk uji t

$r^2$  = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Dengan asumsi ( $t_{hitung}$ )

Ha ditolak bila sig.> 0,05 atau t hitung < t tabel

Ha diterima bila sig.≤ 0,05 atau t hitung > t tabel

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun caranya adalah membandingkan nilai probabilitas dari masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikansinya, apabila hasil probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0.05 maka artinya variabel independen secara individu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Hipotesis 1**

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

H0: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

## 2. Hipotesis 2

H2: Harga berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen

H0: Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

## 3. Hipotesis 3

H3: Faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

H0: Faktor emosional tidak berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen

### 3.6.2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama:

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

**Rumus 3.6 Uji F**

Sumber: Sugiyono (2012:257)

Dimana:

$F_h$  = harga statistik untuk uji koefisien regresi secara simultan

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Ha ditolak bila sig. > 0,05 atau f-hitung < f-tabel

Ha diterima bila sig. ≤ 0,05 atau f-hitung > f-tabel

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu apakah variabel  $X_1$  (Kualitas pelayanan),  $X_2$  (harga),  $X_3$



