

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Pada dasarnya penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014: 2). Segala prosedur aktifitas penelitian yang akan diteliti dalam menyusun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2014: 16), penelitian kuantitatif pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Sedangkan metode yang akan digunakan yaitu desain penelitian kausalitas. Menurut (Sanusi, 2011: 14) desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat ataupun pengaruh antar variabel.

3.2. Operasional Variabel

Menurut Kerlinger 1973 dalam (Sugiyono, 2014: 38) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*construct*) atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014: 38), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independen*, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2), serta variabel *dependen*, yaitu kepuasan pelanggan.

3.2.1. Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2014: 39), variabel *independen* dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independen*, yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga yang akan mempengaruhi variabel Y, yaitu Kepuasan pelanggan.

Tabel 3.1 Operasional Variabel X

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>
Harga (X_2)	1. Keterjangkauan harga produk 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Kesesuaian harga dengan manfaat	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel *dependen* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,

2014: 39). Penelitian ini memiliki 1 variabel *dependen*, yaitu Kepuasan pelanggan dengan operasional variabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Operasional Variabel Y

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Kepuasan pelanggan (Y)	1. Kepuasan pelanggan Keseluruhan 2. Dimensi Kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Minat pembelian ulang 5. Kesiediaan untuk merekomendasi 6. Ketidakpuasan pelanggan	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung ke Soto Dayak Kota Batam tahun 2017 sebanyak 4.966 pengunjung.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 81). Dalam penelitian ini penentuan sampel didasarkan atas pertimbangan pribadi atau pemilihan sample berdasarkan pertimbangan (*Judgment Sampling*). Pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan merupakan tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu (umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian).

Menentukan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin. Besar sample sebanyak 100 sampel yang diambil dari jumlah populasi sebanyak 100 orang pelanggan. Dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \textbf{Rumus 3.1 Metode Slovin}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Konstanta

e² =Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10%

Dengan menggunakan rumus slovin peneliti menarik sampel sebesar perbandingan 4.966 populasi dibagi 50,66 sehingga menjadi 98,026 sampel dibulatkan menjadi 100 sampel.

$$n = \frac{4.966}{(4.966) (0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4.966}{50,66}$$

$$n = 98,026 \text{ (Dibulatkan 100)}$$

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Tahap yang paling penting dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data karena jika data sudah terkumpul maka akan dilakukan analisis sebelum akhirnya dapat ditarik kesimpulannya. Data yang akan dikumpulkan harus valid dan reliable, karena akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, 1986 dalam (Sugiyono, 2014: 145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. 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/kecil (Sugiyono, 2014: 137).

3. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2014: 142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Untuk mengukur persepsi disini peneliti menggunakan Skala *Likert* yang umumnya menggunakan 5 angka penelitian yaitu :

Tabel 3.3 Skor Skala *Likert*

No	Alternatif Jawabawan	Bobot	
		Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju / Selalu / Sangat Positif	5	1
2.	Setuju / Sering / Positif	4	2
3.	Ragu-Ragu / Kadang-Kadang / netral / Tidak Tahu	3	3
4.	Tidak Setuju / Hampir Tidak Pernah / Negatif	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah / Sangat negative	1	5

3.5. Metode Analisis Data

Setelah semua data sudah terkumpul, maka langkah selanjutnya dalam penelitian kuantitatif adalah melakukan analisis. Menurut (Sugiyono, 2014: 147) analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis

yang telah diajukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk dapat ditarik kesimpulan.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Biasanya meliputi gambaran atau mendeskriptifkan suatu data mean, median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi (Wibowo, 2012: 24).

Metode analisis deskriptif ini biasanya meliputi kegiatan berupa penyajian data berupa grafik dan table dan melakukan kegiatan peringkasan data dan penjelasan data berupa letak, data, bentuk data dan varian data. Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian.

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat (Supomo dan Indriantoro, 2012: 181). Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan perkataan lain instrumen tersebut dapat mengukur konsep sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas yang dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikansi terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 36).

Untuk pengujian instrument pengumpulan data berupa uji validitas dengan menggunakan pengujian validitas yang paling umum yaitu penggunaan Korelasi *Bivariate Pearson (Pearson Product Moment)*. Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Jumlah ini dari keseluruhan item merupakan skor total dari item tersebut. Suatu item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki arti mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diteliti oleh peneliti.

Besarnya nilai koefisien Korelasi *Pearson 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 Pearson
Product Moment

Keterangan :

r_{ix} = Koefisien korelasi

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. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2012: 121) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mnguji reliabilitas alat ukur misalnya, metode *Anova Hoyt*, *Formula Flanagan*, *Formula Belah Dua Spearman-Brown*, dan metode Test Ulang. Namun metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrument pengukuran data yaitu metode *Cronbach's Alpha*.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumusan sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Rumus 3.3 *Cronbach's Alpha*

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian pada butir

$\sigma 1^2$ = Varian total

Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih > 0,60. Nilai yang kurang dari 0,60 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,70 dapat diterima dan nilai di atas 0,80 dianggap baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membendingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini :

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0, 599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber:Wibowo (2012: 40)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diproses, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1.Uji 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 digunakan akan berbentuk lonceng (*bell-shaped*) (Wibowo, 2012: 61).

Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot* yang apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

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 (Wibowo, 2012: 87).

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 *Variance Inflation Factor* (VIF). Korelasi yang bebas multikolinearitas memiliki nilai VIF kurang dari 10 (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. Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Gleyser jika hasil nilai probabilitasnya memiliki signifikansi $>$ nilai alpha nya 0,05 maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi sederhana.

Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah. Variabel penjelas yang lebih dari satu yang memiliki; hubungan-pengaruh, dengan, dan terhadap variabel yang dijelaskan atau variabel dependen (Wibowo, 2012: 126).

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (terikat) dan kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen (bebas), maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Rumus 3.4 Persamaan Regresi

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

β_0 = konstanta

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Harga

β_1, β_2 = koefisien parsial

ε = variabel pengganggu

3.5.5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik, sedangkan hubungan variabel independen secara sama-sama (simultan) dengan variabel dependen digunakan uji anova atau f-test.

1) Uji t atau Uji Parsial

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berhubungan signifikan dengan variabel dependen dilakukan uji t atau t-student. Uji t dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.5 Nilai t

Hipotesis uji t : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, masing-masing variabel dependen tidak berhubungan signifikan dengan variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (dk) : $n - k$, maka diperoleh nilai t_{tabel} . Adapun tahap untuk menguji signifikansi adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} .

- a. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel independen.
- b. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

2. Membandingkan tingkat signifikansi dengan α (0,05).

- a) Kalau nilai sig. $< \alpha \rightarrow$ tolak H_0 , artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.
- b) Kalau nilai sig. $\geq \alpha \rightarrow H_0$ tidak ditolak, menerima H_0 artinya masing-

masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

2) Uji F atau Uji Simultan

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Hipotesis uji F : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, variabel independen secara simultan tidak signifikan berhubungan dengan variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, variabel independen secara simultan berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan cara:

- Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.
- Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya semua variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan variabel dependen.

Untuk menghitung nilai F dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{r^2}{1-r^2} (n-2)$$

Rumus 3.6 Nilai F

Keterangan:

F : Nilai f

r^2 : Koefisiendeterminasi

n : Banyaknya sampel

3.5.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012: 121). Nilai ini merupakan ukuran ketetapan / kecocokan garis regresi yang diperoleh dari pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai presentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. R^2 dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Rumus 3.7 Koefisien
Determinasi (R^2)

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Peneliti menentukan lokasi dan jadwal penelitian berdasarkan persetujuan dari manajemen Soto Dayak Kota Batam dengan rincian lokasi dan jadwal sebagai berikut:

3.6.1. Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah Soto Dayak yang beralamat di Tiban City Square Blok A1 No. 9, Batam, Indonesia.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai September 2017 sampai dengan Januari 2018. Pengumpulan data dilakukan pada jam kerja untuk menyebar kuesioner.

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Konsultasi Judul Penelitian					
2	Penyusunan Proposal Penelitian					
3	Penyerahan Proposal Penelitian					
4	Revisi Proposal Penelitian					
5	Perancangan Instrumen Penelitian					
6	Revisi Instrumen Penelitian					
7	Pengumpulan Data Penelitian					
8	Bimbingan Hasil Penelitian					
9	Konsultasi, Koreksi, dan Revisi Draft Skripsi					