

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain atau rancangan penelitian merupakan cetak biru dalam penelitian ini. Oleh karena itu, desain ini perlu disusun terlebih dahulu sebelum melaksanakan penelitian. Pada umumnya, desain penelitian ditempatkan pada bagian awal bab/materi tentang “metode penelitian”, dengan harapan dapat memberikan petunjuk atau arahan yang sistematis kepada peneliti tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan, kapan akan dilakukan, dan bagaimana cara melakukannya (Sanusi, 2011: 13).

Penelitian ini menggunakan metode desain penelitian kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*) antara variabel kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan.

3.2. Operasional Variabel

Setiap penelitian menggunakan variabel, variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:38).

3.2.1. Variabel Independen

Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012: 39). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini lebih jelas akan dituangkan dibawah ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2008: 85).

Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Skala Likert
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	
	Empati (<i>empathy</i>)	
	Berwujud (<i>tangible</i>)	

Sumber: (Noeraini & Sugiyono, 2016: 9)

2. Harga (X2)

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi usaha, sedangkan ketiga unsur lainnya (Produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran) (Tjiptono, 2008: 151).

Tabel 3. 2 Indikator Harga (X2)

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran
Harga (X2)	Keterjangkauan harga	Skala Likert
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	
	Daya saing harga	
	Kesesuaian harga dengan manfaat	

Sumber: Tjiptono (2008: 456)

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 39). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini lebih jelas akan dituangkan dibawah ini sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya menurut (Umar, 2005:65) dalam (Ramadhan & Laily, 2016: 3).

Tabel 3. 3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Dependen	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kinerja	Skala Likert
	Fitur	
	Konformasi	
	Kecepatan dan kemudahan untuk direparasi	
	Estetika	
	Persepsi terhadap kualitas	

Sumber: (Ramadhan & Laily, 2016: 6)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Ciptatama Griya Prima, yang membeli bangunan di perumahan Cipta Mandiri yaitu sebanyak 160 orang, hal ini diperoleh dari data marketing perusahaan.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila 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. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi itu harus betul-betul *representative* (mewakili) (Sugiyono, 2012:81).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability* sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012:84).

Dalam penelitian ini di tentukan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% maka anggota sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Keterangan:

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi yaitu 160

e= persentase kelonggaran ketidaktelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 5%;

1= konstanta

Dengan menggunakan presisi 5% dan jumlah seluruh pelanggan (populasi) sebanyak 160 orang, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{160}{1 + 160(0,05^2)}$$

$$n = \frac{160}{1,4}$$

$n = 114,285714285$ /dibulatkan menjadi 114

3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini (Indriantoro & Supomo, 2009: 146) yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu: metode survei dan metode observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi pustaka

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan diteliti atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain (Sugiyono, 2012: 291).

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2012:142).

Kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Skala likert ini meminta responden untuk merespon sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju tentang satu objek yang dipersepsikan. Dengan skala likert, maka variable 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. Berikut **tabel 3.4** skor skala likert dalam bentuk *checklist*:

Tabel 3. 4 Skala likert

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

3.5. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya (Sanusi, 2011: 115). Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif. Mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Agar mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperlukan metode analisis data yang benar. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 22.

3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012: 147).

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan berdasarkan uraian hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada Pelanggan PT Ciptatama Griya Prima, yang hasilnya akan diolah dengan statistik deksriptif untuk mengeksplore data responden.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

3.5.2.1. Uji Validitas Data

Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Suatu alat pengukur yang valid bukan hanya menyiratkan data dengan akurat namun juga harus mampu memberikan gambaran yang cermat dan tepat mengenai data tersebut (Wibowo, 2012: 35). Dalam uji vadilitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut:

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

Rumus 3. 2 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

Keterangan:

- r_{ix} = koefisien korelasi
- i = skor item
- x = skor total dari x
- N = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak(Wibowo, 2012), jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel, 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

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabelitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha* $> 0,6$ (Priyatno, 2016: 154).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Syarat uji regresi dan korelasi adalah data harus memenuhi prinsip BLUE; *Best Linear Unbiased Estimator*. Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil yang umum, atau *Ordinary Least Square* merupakan suatu model

regresi yang dapat memberikan nilai estimasi atau prakiraan linier tidak bias yang paling baik. Maka untuk memperoleh BLUE ada kondisi atau syarat-syarat minimum yang harus ada pada data, syarat-syarat tersebut dikenal dengan suatu uji yang disebut uji asumsi klasik (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak. Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit (Wibowo, 2012: 61). Uji ini dapat dilihat pada diagram *Normal P-Plot Regression Standarize* dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal diuji dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan syarat bahwa kurva nilai residual tersandarisasi memiliki sebaran data normal jika (Wibowo, 2012: 62):

1. Nilai Kolmogorv-Smirnov $Z < Z_{tabel}$;
2. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> \alpha$

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen yang

sering disebut gejala multikolinearitas. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Suatu model dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas apabila nilai $VIF < 10$, angka ini dapat dilihat pada tabel *Coefficients* (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residul dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians tersebut berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan jika hasil 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 Linear berganda digunakan untuk mengetahui suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang dapat dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta 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 (Wibowo, 2012: 126). Regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3. 3 Analisis linier berganda

Sumber: (Wibowo, 2012:127)

Keterangan:

- Y' = variabel dependen (variabel respon)
- a = nilai konstanta
- b = nilai koefisien regresi
- x₁ = variabel independen pertama
- x₂ = variabel independen kedua
- x₃ = variabel independen ketiga
- x_n = variabel independen ke-n

3.5.4.2. Analisis Determinasi (R²)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau presentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Nilai koefisien determinasi (R²) menunjukkan prosentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R² berada antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel terikat atau merupakan indikator yang menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Tampilan pada program SPSS ditunjukkan dengan

melihat besarnya *Adjusted R²* pada tampilan *model summary* (Wibowo, 2012: 135).

3.5.5. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya menurut Subagyo dalam (Wibowo, 2012:123). Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian hipotesis untuk menentukan apakah hipotesis tersebut didukung oleh fakta - fakta yang telah dikumpulkan dari penelitian ini. Pengujian hipotesis merupakan salah satu pengujian yang penting, karena melalui pengujian ini dapat diambil keputusannya jika hipotesis tersebut ditolak atau diterima.

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas (α), dan tingkat kepercayaan atau *confidence interval*. Namun dalam pengujian ini penulis akan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas, yaitu tingkat probabilitas yang ditentukan untuk pengambilan keputusan mendukung atau hipotesis pada penelitian yang pada dasarnya menggunakan 0.05 (Wibowo, 2012: 124).

3.5.5.1. Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji signifikansi terhadap masing-masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikansi tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berkaitan dengan hal ini, uji signifikansi secara parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian (Sanusi, 2013: 138). Nilai yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah nilai t_{hitung} .

Jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$; maka H_0 ditolak

Sumber : (Sanusi, 2013: 138)

3.5.5.2. Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi secara Serempak (Uji F)

Uji-F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel (Wibowo, 2012: 132).

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah Perumahan Cipta Mandiri pada PT Ciptatama Griya Prima.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan													
		Maret 2018			Apr-18			May-18			Juni 2018		Juli 2018		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Pengajuan Judul														
2	Pengajuan Bab I														
3	Pengajuan Bab II														

