

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Setiap melakukan penelitian, seorang peneliti harus mempunyai masalah yang akan dipecahkan. Masalah timbul akibat adanya tantangan, persaingan terhadap hal atau fenomena. Peneliti diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah atau sedikitnya menutup celah yang terjadi (Siregar, 2012:21).

Desain penelitian pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif sebagai bentuk penelitian skripsi ini, dimana penulis menjelaskan tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Prima Bahari Sejahtera.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti yang ingin melakukan penelitian.

##### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel bebas adalah atribut atau karakteristik yang mempengaruhi variabel lainnya atau variabel terikat (Asroi & Hidayat, 2016:03). Variabel independen dalam penelitian adalah harga dan kualitas pelayanan.

###### **3.2.1.1 Harga**

Harga adalah segala bentuk biaya yang di korbakan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Aswad et al., 2018)

Indikator harga:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat
5. Potongan harga khusus

### **3.2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2008: 85)

Indikator kualitas pelayanan:

1. Reliabilitas (*Reliability*).
2. Daya tanggap (*Responsiveness*).
3. Jaminan (*Assurance*).
4. Empati (*Empathy*).
5. Bukti fisik (*Tangibles*).

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Variabel Dependen adalah atribut atau karakteristik yang bergabung atau dipengaruhi variabel lainnya variabel bebas (Asroi & Hidayat, 2016). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

#### **3.2.2.1 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil)

terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen (Moha & Loindong, 2016: 577) dalam (Aswad et al., 2018).

Indikator kepuasan konsumen:

1. *Before-sales satisfaction*
2. *Product and price satisfaction*
3. *After-sales satisfaction*
4. *Marketpalce structure / performance satisfaction*

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Harga	Keterjangkauan harga	Likert
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk	
		Daya saing harga	
		Kesesuaian harga dengan manfaat	
		Kesesuaian harga dengan manfaat	
		Potongan harga khusus	
2	Kualitas Pelayanan	Realibilitas	Likert
		Daya tanggap	
		Jaminan	
		Empati	
		Bukti fisik	
3	Kepuasan Konsumen	<i>Before-Sales Satisfaction</i>	Likert
		<i>Product and Price Satisfaction</i>	
		<i>After-Sales Satisfaction</i>	
		<i>Market-Place Structure/Performance Satisfaction</i>	

Sumber : (Sanusi, 2011, p. 59)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, sikap hidup dan sebagainya

(Siregar, 2012). Jumlah populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa PT Prima Bahari Sejahtera

**Tabel 3.2 Jumlah Konsumen**

Bulan	Jumlah Konsumen
Desember	153

**Sumber : Data Prima Bahari Sejahtera ( 2018 )**

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagai populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk memenuhi sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar, 2012). Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara mempertimbangkan yang diberikan oleh sekelompok pakar.(Sanusi, 2011, p. 95)

Teknik yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel menggunakan metode slovin, dengan rumus sebagai berikut :

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

**Rumus 3.1 Rumus Slovin**

Sumber : (Siregar, 2012)

Ket :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan

Dengan memperkirakan tingkat kesalahan sebesar 5%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

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

$$n = \frac{153}{(1 + 153 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{153}{(1 + 153 \times 0,0025)}$$

$$n = 110,86$$

berdasarkan perhitungan yang dilakukan sesuai dengan rumus *Slovin* maka didapat sampel 110,86 yang dibulatkan menjadi 111 konsumen yang berasal dari populasi sebesar 153 konsumen dan tingkat kesalahan sebesar 5%.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara tergantung pada instrument yang digunakan dan sumber datanya (Kountur, 2009:178).

#### 3.4.1 Jenis Data

Data kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiono, 2011).

#### 3.4.2 Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Cara yang dipakai tergantung dari instrumen yang akan digunakan, informasi apa yang akan diperoleh, waktu yang tersedia, dana yang tersedia, dan tenaga peneliti yang akan melakukannya. Informasi yang

didapat dari daftar pertanyaan yang berbentuk angket (kuesioner) diajukan ke konsumen dengan menggunakan skala likert.

**Tabel 3.3 Skala Likert**

No	Kriteria	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

**Sumber :** (Sugiono, 2011)

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda. Data tersebut berupa fakta, tabel, gambar dan lain-lain.

### 3.4.3 Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan instrmen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan yang tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada salah satu atau beberapa jawaban yang telah disediakan.

#### 2. Mengkaji Pustaka

Mengkaji pustaka berarti mendalami, mnelaah, dan mengidentifikasi bahan kepustakaan. kegiatan ini penting karena akan menjamin bahwa penelusuran jawaban terhadap masalah penelitian yang diajukan akan

melalui alur logika yang koheren. Bahan tersebut dapat berupa buku, jurnal-jurnal ilmiah, dan data dari tempat yang diteliti. (Sanusi, 2011, p. 31)

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Metode Deskriptif – Kuantitatif

Metode deskriptif – kuantitatif adalah metode yang hanya memberi gambaran atau deskriptif tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti. (Wibowo, 2012)

Dalam mengukur hipotesis penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah :

$$(RS) = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala}$$

Sumber : (Wibowo, 2012)

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Item Jawaban

RS = Rentang Skala

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan dengan tabel dibawah ini :

**Tabel 3.4 Rentang Skala**

No	Rentang Skala	Kriteria
1	111,0 – 199,0	Sangat Tidak Setuju
2	200,0 – 288,0	Tidak Setuju
3	289,0 – 377,0	Netral
4	378,0 – 466,0	Setuju
5	467,0 – 555,0	Sangat Setuju

Sumber : (Wibowo, 2012)

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Beberapa ahli memberikan pengertian validitas yang hampir mirip yaitu uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang di ukur.

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

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel ( uji dua sisi dengan sig 0,050 ) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, akan item dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel ( uji dua sisi dengan sig 0,050 ) maka item-item pada pernyataan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

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

**Rumus 3.3 Rumus Pearson Product Moment**

Sumber : (Sanusi, 2011:77)

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisien korelasi

$i$  = Skor item

$x$  = Skor total  $x$

$n$  = Jumlah banyaknya subjek

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji ini di gunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan dua sisi pada taraf signifikansi 0.05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika diterima nilai alpha lebih besar daripada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0.6. nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan nilai diatas 0.8 dianggap baik.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3.4 Rumus Conbrach's Alpha**

**Sumber :** (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah butir pernyataan

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

$\sigma_1^2$  = Varian total

### **3.5.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.5.3.1 Uji Normalitas**

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan nilai Kolmogorov-Simirnov. Kurva ini nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika : Nilai Kolmogorov-Simirnov  $Z < Z$  tabel : atau menggunakan Nilai Probability Sig (2 tailed)  $> \alpha : sig > 0,05$ .

#### **3.5.3.2 Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah sebagai berikut :

1. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel bebas banyak yang tidak signifikan memengaruhi variabel terikat.
2. Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
3. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika  $VIF < 10$  maka tingkat kolonieritas dapat ditoleransi.

4. Nilai eigen value sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

### **3.5.3.3 Heterokedastisitas**

Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas.

Salah satu cara untuk melihat adanya problem heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ( ZPRED ) dengan residualnya ( SRESID ), Cara menganalisisnya sebagai berikut :

1. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heterokedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y, indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

## **3.5.4 Uji Hipotesis**

### **3.5.4.1 Uji T ( Parsial )**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Apabila  $t$  hitung memiliki signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara  $X_1$ ,  $X_2$ , terhadap  $Y$  secara individual (parsial) maka gunakan uji  $t$ . Adapun kriteria pengujian uji  $t$  adalah sebagai berikut :

1. Jika  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
2. Jika  $sig > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara terhadap variabel dependen.

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

**Rumus 3.5 Rumus t hitung**

Sumber : (Wibowo, 2012:123)

Dimana :

$R$  = Koefisien Korelasi

$R^2$  = Koefisien determinasi

$n$  = banyaknya sampel

#### **3.5.4.2 Uji F (Simultan)**

Uji  $f$  digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terkait.

Adapun kriteria pengujian uji  $t$  adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

- b. Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak  $H_o$  diterima berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

### 3.5.5 Uji Pengaruh

#### 3.5.5.1 Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu independen variabel terhadap dependen variabel.

$$Y' = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n$$

#### Rumus 1.6 Regresi Linear Berganda

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

Keterangan:

$Y'$  = Variabel Dependen

$\alpha$  = Nilai konstanta

$\beta$  = Nilai koefisien regresi

$X_1$  = Variabel independen pertama

$X_2$  = Variabel independen kedua

$X_3$  = Variabel independen ketiga

$X_n$  = Variabel independen ke-n

#### 3.5.5.2 Koefisien Determinasi

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 tidak bebas.

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2 (ry_{x_1}) (ry_{x_2}) (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

**Rumus 1.7 Koefisien Determinansi**

**Sumber :** (Wibowo, 2012:133)

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$ry_{x_1}$  = korelasi variabel  $x_1$  dengan  $y$

$ry_{x_2}$  = korelasi variabel  $x_2$  dengan  $y$

$rx_1x_2$  = korelasi  $x_1$  dengan  $x_2$

Kriteria yang digunakan sebagai pedoman adalah :

1. Jika nilai koefisien R Square semakin besar nilainya (mendekati 1) maka semakin kuat kemampuan model regresi untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya.
2. Jika nilai koefisien R square kecil nilainya (mendekati 0) maka semakin lemah kemampuan model regresi untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya.

### **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Prima Bahari Sejahtera wilayah Nagoya Kota Batam, dengan alamat komplek Dian Center blok G no 06. Kuesioner diberikan kepada konsumen PT Prima Bahari Sejahtera.

#### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian yang dilakukan kurang lebih hampir 4 bulan, mulai bulan September 2018 sampai bulan Januari 2019 hingga berakhirnya tugas dalam

penulisan skripsi ini, jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.5 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																	
		September 2018			Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019		
		II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III
1	Pengajuan judul	■	■	■															
2	Pencarian data awal		■	■	■														
3	Penyusunan penelitian			■	■	■	■	■	■	■									
4	Pembagian kuesioner										■	■	■	■					
5	Bimbingan penelitian				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Penyelesaian skripsi			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Sumber : Peneliti 2018**