

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rancangan benetuk atau model suatu penelitian. desain penelitian mempunyai peranan yang sangat penting, karena keberhasilan suatu penelitian sangat dipengaruhi oleh pilihan desain atau model penelitian (Sugiyono, 2012) Oleh sebab itu desain penelitian ini perlu disusun terlebih dahulu sebelum peneliti melaksanakan penelitian lazimnya menggambarkan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan.

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal. Dikatakan penelitian kausal bertujuan untuk melihat kemungkinan hubungan sebab akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen merek LGS casual PT. Matahari Departement Store Mega mall batam.

Penelitian ini merupakan penelitian *kuantitatif*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan *instrumen* penelitian, analisis data bersifat *kuantitatif/statistik* dengan tujuan menguji hepotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013 : 13).

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2010: 38). Dinamakan variabel karena ada variasinya. Variabel yang tidak ada variasinya bukan dikatakan sebagai variabel. Untuk dapat bervariasi, maka penelitian harus didasarkan pada sekelompok sumber data atau obyek yang bervariasi. Dalam penelitian ini, ada dua macam variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel dependen sering juga disebut variabel *output*, variabel konsekuen, atau variabel terikat. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan, dipengaruhi, atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan harapan (Sunyoto,2014: 227).

3.2.2 Variabel Independen

variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk

dan pelayanan (Sugiyono, 2015 : 96).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator Data	Skala
1	Kualitas pelayanan (X_1)	Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011: 152)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empaty</i> (Tjiptono, 2014 : 28)	Ordinal
2	Kualitas produk (X_2)	Mendefinisikan kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. (Kotler dan Keller, 2012: 316)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk produk 2. Daya tahan 3. Mutu 4. Atribut produk (kotler dan Keller 2009: 4)	Ordinal
3	Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan harapan (Sunyoto, 2014: 227)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Expectations</i> 2. <i>Performance</i> 3. <i>Comparison/Confirmation</i> (Kotler & Keller, 2009 : 49)	Ordinal

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah objek penelitian sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik dan diambil kesimpulanya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen loyalitas merek LGS Casual PT. Matahari Departement Store sebanyak 140 orang.

Populasi menurut (Sugiyono, 2013 : 117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.

3.3.2 Sampel Jenuh

Berdasarkan sebagian dari elemen populasi yang dikumpulkan dan dianalisis, hasilnya diharapkan dapat menjelaskan karakteristik seluruh elemen populasi. Analisis data sampel secara kuantitatif menghasilkan statistik sampel yang digunakan untuk mengestimasi parameter populasinya

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi (Sugiyono, 2012: 73).

Jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya (Arikunto, 2012: 73).

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya hanya 140 orang responden jika diperkecil secara rumus slovin menjadi 103 responden. Maka

penulis mengambil 100% jumlah populasi konsumen loyal yang ada di PT. Matahari Departement Store batam Mega mall batam. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut dengan teknik sensus.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah

1. Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan responden. Pada wawancara langsung, peneliti mengadakan tatap muka langsung dengan responden. Pada wawancara tidak langsung peneliti mewawancarai perantara yang tahu persis tentang objek penelitian (Kuswanto, 2012:23). Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung maupun tidak langsung.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan

3. Teknik Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan /pernyataan tertutup atau terbuka, dapat di berikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Kuswanto, 2012:23).

Menurut (Sugiyono, 2012 : 93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam menjawab skala likert ini, responden hanya memberi tanda, misalnya checklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai pernyataan. Kuesioner yang telah diisi responden perlu dilakukan penyekoran.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata anantara lain:

Tabel 3. 1 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

No	Skala Likert	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2015:94)

3.5 Metode Analisis Data

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis kuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

3.6 Jenis Data dan Sumber

Jenis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Data Primer: data ini diperoleh dari penyebaran kuisisioner pada konsumen.
2. Data Sekunder: data ini diperoleh dari buku-buku acuan yang bersumber dari studi kepustakaan dan artikel-artikel yang berguna bagi terlaksananya penulisan ini.

3.6.1 Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari kuisisioner yang digunakan.

3.6.2 Uji Validitas Data

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin di ukur. Sekiranya peneliti ingin mengukur kuisisioner didalam pengumpulan penelitian, maka kuisisioner yang di susunnya harus mengukur apa yang ingin di ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada

kuisisioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner itu (Rumengan, 2013: 83).

Selain itu validitas data akan ditentukan oleh keadaan responden sewaktu diwawancara. Bila diwaktu menjawab semua pertanyaan responden merasa bebas tanpa ada rasa malu atau rasa takut, maka data yang diperoleh akan valid dan *reliabel*. Tetapi bila si responden merasa malu, takut dan cemas akan jawabanya, maka besar kemungkinan dia akan memberikan jawaban yang tidak benar adapun cara menguji validitas, langkah-langkahnya yaitu:

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur
2. Melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
4. Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi '*product moment*'.

Suatu instrumen dinyatakan valid (sah) apabila instrumen tersebut betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur. Metode yang sering digunakan untuk mencari validitas instrumen adalah korelasi produk momen antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total sehingga disebut sebagai inter item-total correlation (Idrus, 2009: 128).

Dalam hal ini digunakan beberapa butir pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Hipotesis yang diajukan adalah:

Ho Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk

Ho Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2009).

3.6.3 Uji Reliabilitas

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

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable bebas memiliki distribusi normal. Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012:61) 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. 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 tersatandarisasi memiliki sebaran data normal jika (Wibowo, 2012:72) :

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

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (variabel bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Rumengan, 2013: 239).

Untuk mengukur multikolinearitas dapat dilihat dari nilai TOL (*Tolerance*) dan nilai VIF (*Varian Inflation Factor*). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali,2011:106).

3. Uji Heterokedastisitas

Menurut (Ghozali, 2013 : 105) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar determinasi variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X1), Kualitas produk (X2) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan konsumen (Y).

Persamaan Regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Dimana: Y = Variabel Terikat (Kepuasan konsumen)

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Kualitas produk

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Standar Error

3.7 Pengujian Hipotesis

Dalam menjelaskan keakuratan dan arah pengaruh variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

1. Uji t

Uji statistik digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009). Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Pengujian hipotesis penelitian didasarkan pada kriteria Kepuasan konsumen:

1. Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_a diterima, berarti variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
2. Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_o ditolak, berarti variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

2. Uji F

Uji signifikansi simultan (Uji F) digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009). Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Pengujian hipotesis penelitian didasarkan pada kriteria Kepuasan konsumen berikut:

1. Jika $\text{sig F-hitung} < 0,05$ maka H_a diterima, berarti variabel independen secara keseluruhan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

2. Jika sig F-hitung $> 0,05$ maka H_a ditolak, berarti variabel independen secara keseluruhan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

3. R-Square (Koefisien Determinasi)

Untuk memeriksa apakah model persamaan regresi linear yang terestimasi sudah cukup baik atau tidak, dengan kata lain untuk mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang diestimasi terhadap data yang sebenarnya, maka biasanya digunakan ukuran Goodness of Fit R-Square. Praktisnya, nilai R-Square adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Uji ini dapat dilakukan dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi kemudian dikali dengan 100% (Rumengan, 2013: 252) Jika nilai D mendekati 1, maka dapat dikatakan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam model regresi tersebut dalam menerangkan variasi variabel terikatnya.

3.8 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.8.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penulis adalah di PT Matahari Departemen Store mega mall batam.

2.8.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini disesuaikan dengan jadwal dengan mengumpulkan data dari bulan september 2018 sampai dengan januari 20

3.8.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.2 *Schedule Penelitian*

No	Kegiatan	2018																		
		September				Oktober				November				Desember				Januari		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Menentukan Judul & Topik Penelitian	■	■																	
2	Riset Awal			■	■	■	■													
3	Pengumpulan data awal							■	■											
4	Pengolahan Instrumen data awal									■	■									
5	Pengumpulan Data											■	■							
6	Pengolahan Data													■	■					
7	Penyusunan Skripsi															■	■	■	■	■
8	Proses Bimbingan															■	■	■	■	■