

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan penelitian kausal komperatif dan data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positive*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif statistik. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah one-shot case study. Metode *One-shot case study* adalah sekelompok subjek dikenai perlakuan tertentu sebagai variabel bebas kemudian dilakukan pengukuran terhadap variabel bebas (*Panjaitan, 2016: 273*).

3.2 Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan, dan harga dan variabel dependen terdiri dari kepuasan pelanggan.

3.2.1 Variabel Independen

3.2.1.1 Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu strategis bisnis yang sangat penting karena kualitas pelayanan dapat meningkatkan profitabilitas, kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu bisnis yang positif, dan mudah dipahami oleh penjelasannya maka dapat meningkatkan profit. (Rangkuti, 2014: 173). Berikut ini indikator kualitas Menurut Zeithaml dkk.(1990) dalam (Hardiyansyah, 2017: 95) :

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsivess* (ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

3.2.1.2 Harga

Harga adalah senilai uang yang dpat konsumen bayar untuk produk atau mengganti produk yang diinginkan. harga bisa disebut dengan potongan harga, tunjangan, persyaratan kredit, dan harga eceran, sewa rumah, dan membuka bisnis sesuai keinginan. (Ali & Wangdra, 2010: 56). Berikut ini indikator digunakan sebagai indikator harga dalam penelitian(Tjjiptono & Gregorius, 2012: 317) adalah :

1. Harga merupakan Perusahaan yang memberikan harga kepada pelanggan sesuai kualitas pengiriman dan harga pada perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Harga adalah determinan utama permintaan. membuat Pelanggan merasa puas terhadap harga yang perusahaan berikan.
3. Harga berkaitan langsung dengan pendapatan dan laba. Harga adalah suatu perusahaan yang selalu mendapatkan pendapatan yang tinggi karena jasa perusahaan tersebut selalu memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan
4. Harga bersifat fleksibel, artinya bisa disebut dengan bebas suatu perusahaan dapat memberikan diskon kepada pelanggan jika pengirimannya banyak atau sering menggunakan jasa dari perusahaan dan sering mempromosikan kepada konsumen lain.

3.2.2 Variabel Dependen

Kepuasan Pelanggan adalah merupakan hasil pencapaian kerja sesuai keinginan konsumen apabila cara kerjanya biasa-biasa saja tetapi bekerja keras maka kepuasan konsumen tidak akan tercapai karena konsumen hanya melihat cara kerjanya dan pelayanannya sesuai dengan harapan konsumen sendiri maupun keinginan konsumen. (Manullang & Hutabarat, 2016: 54). Berikut ini ada lima indikator kepuasan pelanggan (Diza, Moniharapon, & Ogi, 2016 : 111-112)

1. Kualitas produk, yaitu suatu produk yang di kirim dalam keadaan baik maka pelanggan akan merasa puas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu suatu perusahaan melayani jasa atau produk dengan baik dan ramah kepada pelanggan sehingga akan membuat pelanggan senang.

3. Emosi, yaitu jika memberikan pelayanan yang baik dan sesuai harapan pelanggan maka tingkat kepuasannya akan semakin tinggi dan pelanggan akan lebih senang.
4. Harga, yaitu perusahaan jasa pengiriman memberikan harganya sesuai keinginan pelanggan

3.3 Sampel Dan Pupulasi

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi (baca: penyamarataan) yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Runtunuwu, Oroh, & Taroreh, 2014: 1804-1813). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 121 responden, data tersebut diambil dari pelanggan PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam dengan Direktur Mellany Suzywati.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Runtunuwu et al., 2014: 1806). Dalam penelitian ini sampel pada penelitian adalah seluruh populasi yang ada pada PT Solid Sukses Ekspresindo yaitu sebanyak 121 sampel dari bulan Mei-oktober 2017. Metode pengambilan sampel ini disebut dengan pengambilan sampling jenuh. Sampling

jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012: 85).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan cara mengamati. Meninjau dan menggali data secara langsung terhadap obyek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2012:187). Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Ofela, 2016: 6).

Tabel 3.1 Skala Likert

NO	Skala Likert	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	Bobot 1
2	Tidak Setuju	Bobot 2
3	Ragu-Ragu atau Netral	Bobot 3
4	Setuju	Bobot 4
5	Sangat Setuju	Bobot 5

Sumber : (Sugiyono, 2012: 94)

Beberapa teknik yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan kunjungan langsung ke objek penelitian dalam penelitian ini observasi adalah di PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam berlokasi di Ruko Grand Niaga Mas Blok B no. 66(Panjaitan, 2016: 274). Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan pelanggan yang sedang berkunjung di PT Solid Sukses Ekspresindo.

2. Kuesioner (Angket)

kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan menyebarkan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini digunakan angket sebagai alat pengumpulan data untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan dan harga(Sugiyono, 2013 : 142).

3.5 Teknik analisis data

3.5.1 Analisis 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 umum atau generalisasi (Sanusi, 2017: 116) Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya.

Penelitian menggunakan 121 responden, maka untuk menghitung nilai terendah dan tertinggi maka dapat dicari dengan menggunakan rumus berikut

Skor terendah= bobot terendah x jumlah sampel

Skor tertinggi= bobot tertinggi x jumlah sampel

Sumber: (Sugiyono, 2014: 99)

Rumus 3.1 Menghitung skor

Maka dari rumus tersebut dapat diperoleh skor tertinggi dan skor terendah sebagai berikut ;

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 121 = 121$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 121 = 605$$

Maka dapat diketahui dalam penelitian ini berjumlah skor total yang dapat dicapai adalah sebesar 605 sedangkan angka minimal yang dapat dicapai sebesar 121 untuk menentukan rentang skala dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{RS} = N(M-1) / M$$

Rumus 3.2 Rentang skala

Sumber :(Sugiyono, 2012: 89)

Keterangan :

RS = Rentang skala

N = jumlah sampel

M = Total alternative jawaban sampel

Berdasarkan rumus rentang skala diatas dengan ukuran sampel yang berjumlah 121 responden dengan bobot jawabn 1 sampai 5 dapat diperoleh nilai :

$$\begin{aligned} \text{RS} &= 121(5-1) / 5 \\ &= 96,8 \end{aligned}$$

Sumber :pengolahan data primer 2018

Tabel 3.2 Kriteria Analisis Deskriptif

Rentang Skala	Kriteria
121 – 217,8	Sangat tidak baik / sangat optimal
217,8 – 314,6	Tidak baik / tidak optimal
314,6 – 411,4	Cukup / cukup optimal
411,4 -508.2	Baik / optimal
508,2 -605	Sangat baik / sangat optimal

Sumber: (Sugiyono, 2014: 98)

3.5.2 Uji Instrumen Data

pada prinsipnya tujuan penelitian adalah ingin mengetahui, menganalisis atau mensintesis suatu fenomena yang ada disekitar peneliti (Wibowo, 2012: 34). Di dalamnya ingin mengungkapkan aspek-aspek, atribut atau variabel-variabel yang ingin diteliti. Untuk keperluan ini maka membutuhkan alat ukur atau skala atau seperangkat alat uji untuk mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52). Menurut Sugiyono (2014:384), suatu instrumen bisa dikatakan valid apabila mempunyai validitas tinggi yaitu korelasi r hitung $>$ r tabel, dan sebaliknya instrumen dianggap tidak valid apabila r hitung $<$ r tabel (Ofela, 2016: 7).

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan

adalah valid. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS.

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

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

Rumus 3.3 Koefisien Korelasi

Keterangan :

r_{xy} = 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 (SPSS secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, apabila.

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

Tabel 3.3 Tingkat Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47). Suatu variabel dikatakan reliabel (handal) jika memiliki Cronchbach Alpha > 0,60 (Ofela, 2016: 7)

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

Rumus 3.4 Koefisien Realiabilitas

Sumber : (Wibowo, 2012: 52)

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas Instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

k = Jumlah butir pertanyaan

σ_1^2 = Varian total

3.5.3 Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip Best Linier Unbiased Estimator atau BLUE terpenuhi (Wibowo, 2012: 61)

3.5.3.1 Uji Multikolinearitas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, 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).

Menurut (Wibowo,2012:87) mengungkapkan bahwa gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara untuk mendeteksi adalah 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.

3.5.3.2 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 Ujin Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser (Wibowo, 2012e: 93).

3.5.3.3 Uji Normalitas

Uji ini 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 (Wibowo, 2012e: 93).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan Nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z_{table}$: atau menggunakan Nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.4 Uji Kolomogorov – Smirnov

menyatakan bahwa untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal ada baiknya perlu di uji lagi dengan menggunakan pendekatan numeric, yaitu mengambil keputusan berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan (Wibowo, 2012h: 69).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Rumus 3.5 Regresi Berganda

Sumber : (Sanusi, 2017: 134-135)

Keterangan :

Y' = Variabel dependen

A = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Variabel Indepeden pertama

x_2 = Variabel Indepeden kedua

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien Determinasi (R²) disebut dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir sama dengan koefisien r². Intinya untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variabel - variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel - variabel tertentu (Sanusi, 2017:136-137).

$$R^2 = \frac{(r_{yx_1})^2 + (r_{yx_2})^2 - 2(r_{yx_1})(r_{yx_2})(r_{x_1x_2})}{1 - (r_{x_1x_2})^2}$$

Sumber : (Wibowo, 2012: 136)

Rumus 3.6 Koefisien determinasi

Keterangan :

R² = Koefisien Determinasi

r_{xy₁} = Korelasi Variabel x₁ dengan y

r_{xy₂} = Korelasi Variabel x₂ dengan y

r_{x₁x₂} = Korelasi Variabel x₁ dengan variabel x

3.5.4.3 Uji t (Uji Parsial)

menyatakan bahwa uji t merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan rata-rata dua kelompok sampel yang tidak berhubungan. Uji T dilaksanakan dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel. Nilai t hitung diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Wibowo, 2012j: 138) :

$$t - \text{hitung} = \frac{b_i - (\beta_i)}{se(b_i)}$$

Sumber : (Wibowo, 2012j: 138)

Rumus 3.7 Uji T

3.5.4.4 Uji f (Uji Simultan)

Uji F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Kegunaan uji f hampir sama dengan uji t, yaitu untuk menganalisis ada tidaknya perbedaan rata-rata atau nilai tengah suatu data. Namun perbedaannya hanya pada kelompok datanya, dimana pada uji f kelompok data yang diuji dapat lebih dari dua kelompok (Wibowo, 2012: 138). Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{\sum(Y-\bar{Y})^2 - k}{\sum(Y-\bar{Y})^2 / (N-k-1)} = \frac{MS_{\text{regresi}}}{MS_{\text{residual}}}$$

Rumus 3.8 Uji F

Sumber : (Wibowo, 2012: 138)

3.6 Lokasi dan jadwal penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah PT Solid Sukses Ekspresindo di Kota Batam yang beralamat Ruko Grand Niaga Mas Blok B no. 66

3.6.2 Jabwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan September 2018 sampai Januari 2019. Adapun Kegiatan Pokok adalah sebagai berikut

