

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan dari desain penelitian kausalitas dengan secara kuantitatif. Desain penelitian kausalitas adalah suatu desain yang digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan antara sebab akibat dari beberapa variabel (Sanusi, 2011: 14). Metode kuantitatif disebutkan sebagai cara tradisional karena sering digunakan sejak lama untuk melakukan penelitian. Metode ini disebut juga sebagai kuantitatif dikarenakan oleh hasil penelitian yang akan terdiri dari angka- angka dan juga struktur statistik analisis (Sugiyono, 2012: 7). Sehingga desain penelitian yang akan dibahas adalah pengaruhnya harga dan kualitas pelanggan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri, maka variabel independen yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan kemudian variabel dependen yang berhubungan adalah kepuasan pelanggan.

3.2 Operasional Variabel

Operational variabel adalah semacam petunjuk yang menggunakan variabel yang terdiri dari variabel dependen dan independen secara nyata yang di alami perusahaan. Kemudian operational variabel dapat di uraikan pengertiannya sebagai berikut.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen sering dinamakan sebagai stimulus, prediktor, *antecedent*. Kemudian variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan munculnya variabel dependen/keterikatan (Sugiyono, 2012:39). Selanjutnya harga dan kualitas pelayanan merupakan variabel independen dalam penelitian ini (Sugiyono, 2012: 39). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah harga dan kualitas pelayanan.

Harga merupakan jumlah uang yang dikenakan untuk suatu produk atau layanan, atau jumlah dari nilai-nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan atau menggunakan produk atau layanan (Ahmed & Rahman, 2015: 5).

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur variabel harga yaitu (Aswad et al., 2018: 3):

1. Harga yang terjangkau.
2. Daya saing harga.
3. Kesesuaian harga dengan kualitas.
4. Kesesuaian harga dengan persepsi harga serta manfaatnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan konsumen sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen (Aswad et al., 2018: 3).

Selanjutnya 5 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan sebagai berikut (Tjiptono & Chandra, 2016: 137):

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Tangible* (bukti langsung)
3. *Empathy* (empati)
4. *Responsiveness* (ketanggapan)
5. *Assurance* (jaminan)

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 39). Kemudian kepuasan pelanggan merupakan variabel dependent yang dilakukan dalam penelitian hal ini.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator yang dapat menunjukkan nilai tingkat niat pembeli. Dengan memberikan kepuasan yang sesuai dengan yang diharapkan akan mendapatkan nilai positif dari pelanggan, sedangkan dengan memberikan kepuasan jauh dibawah yang di harapkan maka akan mendapatkan respon negatif. Kinerja suatu perusahaan sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga demi meningkatkan respon yang positif perusahaan harus memfokuskan kepada kinerja yang di harapkan pelanggan (Febby, 2016: 3).

Kemudian adanya 4 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan menurut (Lupiyoadi, 2014: 239) sebagai berikut:

1. Memberikan tanggapan yang baik tentang produk
2. Menyarankan produk dan jasa perusahaan kepada orang lain
3. Loyalitas terhadap produk dan jasa yang di tawarkan perusahaan
4. Menggunakan produk premium perusahaan dengan harga yang relatif lebih mahal.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Harga (X1)	Jumlah uang yang dikenakan untuk suatu produk atau layanan, atau jumlah dari nilai-nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan atau menggunakan produk atau layanan (Ahmed & Rahman, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga yang terjangkau. 2. Daya saing harga. 3. Kesesuaian harga dengan kualitas. 4. Kesesuaian harga dengan persepsi harga serta manfaatnya (Aswad et al., 2018) 	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Chandra, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability (keandalan)</i> 2. <i>Tangible (bukti langsung)</i> 3. <i>Empathy (empati)</i> 4. <i>Responsiveness (ketanggapan)</i> 5. <i>Assurance (jaminan)</i> (Tjiptono & Chandra, 2016) 	<i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang karena penilaian komparatif yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dalam suatu produk atau hasil dengan ekspektasi mereka (Febby, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan tanggapan yang baik tentang produk 2. Menyarankan produk dan jasa perusahaan kepada orang lain 3. Loyalitas terhadap produk dan jasa yang di tawarkan perusahaan 4. Menggunakan produk premium perusahaan dengan harga yang relatif lebih mahal. (Lupiyoadi, 2014) 	<i>Likert</i>

Sumber : Sekunder diolah, 2018

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan unsur yang menyatakan jumlah dan faktor-faktor tertentu yang menunjukkan karakteristik yang dapat dipakai untuk membuat sebuah konklusi (Sanusi, 2011: 87). Sasaran populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari PT Tunas Jasa Mandiri. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 127 perusahaan, kemudian data dikumpulkan dari bagian departemen *administration* pada PT Tunas Jasa Mandiri.

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Tenant PT Tunas Jasa Mandiri	127 Pelanggan

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik elemen-elemen populasi yang terpilih (Sanusi, 2011: 87). Dengan sejumlah pelanggan yang ada di objek penelitian, sebagaimana pelanggan yang dapat meluangkan waktu yang digunakan untuk kegiatan pengumpulan data, maka teknik pengambilan sampel dengan sampel jenuh yang merupakan teknik penentu sampel yang akan di gunakan, apabila semua anggota digunakan sebagai sampel (Sanusi, 2011: 85). Maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 127 pelanggan.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun sumber data primer yang akan digunakan dalam penelitian kali ini. Dimana sumber data primer merupakan sumber data yang dapat langsung diperoleh dari pelanggan ke perusahaan (Sugiyono, 2012: 137). Data primer dalam penelitian ini adalah dengan:

1. Wawancara

Wawancara adalah pendekatan langsung kepada subjek penelitian secara lisan (Sanusi, 2011: 105).

2. Pengamatan

Pengamatan merupakan proses pengumpulan data dengan mencatat perilaku subjek, objek atau kejadian sistematis dengan tidak berhubungan langsung dengan pelanggan (Sanusi, 2011: 111).

3. Menyebarkan Kuesioner

Kuesioner didesain sedemikian rupa sehingga dapat mudah dimengerti atas subjek yang akan diteliti. Dengan mendistribusikan kuesioner ke pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri. Kemudian desain yang digunakan dalam kuesioner kali ini dalam penelitian adalah berbentuk *checklist*. (Sugiyono, 2012: 93) menyatakan bahwa skala likert dengan mudah dapat digunakan sebagai indikator sikap, persepsi pelanggan dan pendapat.

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Singkatan	Bobot
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Sugiyono, 2012)

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat penghimpunan data yang dipakai kali ini dalam penelitian berbentuk kuisisioner. Kuisisioner yang di desain sedemikian rupa dengan objektif mudah dipahami dan dapat mencapai tujuan yang dimaksud sehingga pelanggan hanya perlu memberikan jawaban sesuai intruksi yang telah dibuat. Kemudian jawaban yang dikumpulkan akan dikonversikan dengan angka, perhitunganpun dapat dilakukan dengan mudah. Alat penghimpunan data yang di gunakan pada penelitian adalah *software* SPSS versi 25.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan pada penelitian ini untuk menguraikan dan menggambarkan data-data karakteristik dan hasil dari tanggapan para responden (pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri) yang telah diisi pada kuesioner yang telah disebar. Dapat diketahui nilai skor variabel penelitian dikategorikan dimana, dengan tabel rentang skor berdasarkan rumus interval yang dikemukakan oleh

(Sanusi, 2011: 117). Berikut ini adalah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan rentang skor:

$$i = \frac{\text{data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{banyak kelas}}$$

Rumus 3.1 Interval Skor
Sumber : (Sanusi, 2011)

Nilai 5 dalam penelitian ini merupakan data terbesar dan nilai 1 merupakan data terkecil, sehingga berdasarkan rumus 3.2 dapat diperoleh nilai interval dan tabel rentang skor sebagai berikut :

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 3.3 Rentang Skor

Rentang Skor	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Rendah
1,81 - 2,60	Rendah
2,61 - 3,40	Sedang
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

Sumber : Penulis (2018)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Didalam uji kualitas data terbagi menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.2.1 Uji Validitas

Instrumen validitas dapat ditentukan dengan mengorelasikan antara skor yang didapatkan setiap poin pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Dapat dikatakan alat pengukur itu valid, apabila skor tiap poin pertanyaannya berkorelasi

secara signifikan dengan skor total pada tingkat alpha tertentu (dalam penelitian ini 5%). Sebaliknya, alat pengukur dinyatakan tidak valid, apabila korelasinya tidak signifikan, sehingga tidak perlu dipakai untuk mengukur atau mengambil data. Jika hasil perhitungan nilai r lebih besar dari r dalam tabel pada alpha tertentu maka hasil signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa poin pertanyaan atau pernyataan itu valid (Sanusi, 2011: 77).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat yang digunakan dalam mengukur suatu kuesioner yang dimaksudkan sebagai indikator dari variabel atau konstruk. Apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau handal. Fasilitas yang diberikan SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha*. Sebuah variabel atau konstruk dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2013: 48).

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	$0,80 - 1,000$	Sangat Tinggi

Sumber : (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji multikolinearitas, heterokedastisitas, dan normalitas.

3.5.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan guna menguji apakah model regresi terjadi kolerasi antar variabel bebas (independen). Tidak terjadinya korelasi di antara variabel independen jika model regresi itu baik. Pendeteksian pada multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF). Untuk menyatakan adanya multikolonieritas adalah VIF kurang dari 10 pada umumnya nilai yang digunakan adalah Nilai *cutoff* (Ghozali, 2013: 106).

3.5.3.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan guna menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Jika Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskesdastisitas maka model regresi dinyatakan baik (Ghozali, 2013: 139). Dalam penelitian ini digunakan metode *Glejser* dengan cara mengorelasikan nilai *absolute* residualnya dengan masing-masing variabel independen. Model tidak mengalami heterokedastisitas apabila

nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi lebih besar dari nilai alphanya (0,05) (Wibowo, 2012: 93)

3.5.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk 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 berbentuk lonceng atau *bell shaped curve*. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* dan diperjelas dengan metode non-parametik Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dinyatakan normal apabila pada nilai Kolmogorov–Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$ atau jika menggunakan nilai *Probability/Asymp Sig (2 tailed)* $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 62).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan suatu bentuk hubungan linear yang digunakan dalam menganalisis pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Wibowo, 2012: 126). Berdasarkan dari judul penelitian, maka regresi linear berganda dapat dinyatakan pada persamaan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda
Sumber : (Sanusi, 2011: 141)

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

X₁ = Harga

X₂ = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hubungan analisis yang digunakan ini untuk mengetahui jumlah persentase sumbangan pengaruh variabel independen dalam model regresi yang secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. sehingga, koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel dependen) yang diterangkan oleh X (variabel independen) (Wibowo, 2012: 135).

Maka rumus Koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012: 136):

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

Rumus 3.3 Koefisien Determinasi

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 variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata dua kelompok sampel yang tidak berhubungan (Wibowo, 2012: 138). Langkah-langkah uji t adalah sebagai berikut (Sanusi, 2011: 134):

1. Menetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
2. Menghitung nilai t dengan menggunakan rumus

$$t = \frac{b_1}{S_{b_1}} \quad \text{Rumus 3.4 Uji t}$$

3. Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel ypada taraf nyata tertentu yang tersedia, misalnya 1%; df; $(\alpha/2; n - (k+1))$.
4. Mengambil keputusan dengan kriteria berikut:
 - a. Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak.
 - b. Jika t hitung \leq t tabel maka H_0 diterima.

3.5.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata yang terdapat pada lebih dari dua kelompok sampel yang saling tidak

berhubungan (Wibowo, 2012: 145). Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut (Sanusi, 2011: 138):

1. Menetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
2. Menghitung nilai F
3. Membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel yang tersedia pada α tertentu, misalnya 1%; $df = k; n - (k + 1)$.
4. Mengangkat keputusan dengan kriteria berikut:
 - a. Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima.
 - b. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi

Penelitian ini dilakukan di PT. Tunas Jasa Mandiri dengan alamat Jalan Engku Putri, Tunas Industrial Estate Ruko Blok 1A No. 10 Batam Centre – Kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal yang dilakukan pada penelitian ini sekitar awal bulan Oktober 2018 hingga penulisan skripsi di bulan Januari 2018 ini berakhir. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei Lapangan	■	■														
2	Bab 1, 2, 3	■	■	■	■	■	■	■	■								
3	Buat Kuesioner							■	■	■	■	■	■				
4	Penyebaran & Pengumpulan Data										■	■	■	■	■	■	■
5	Bab 4 & 5														■	■	■
6	Melengkapi Skripsi														■	■	■
7	Pengumpulan <i>Softcover</i> Skripsi																■

Sumber: Sekunder diolah, 2019