

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan desain penelitian kausalitas secara kuantitatif. Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antarvariabel (Sanusi, 2011: 14). Metode kuantitatif merupakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012: 7). Oleh karena itu, desain penelitian dalam skripsi ini adalah Pengaruh *Design Quality*, *Delivery Quality* dan *Relationship Quality* terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa pada PT Sindo Makmur Sentosa, dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah *design quality*, *delivery quality* dan *relationship quality* dan variabel dependen adalah keputusan konsumen.

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah atribut, sifat ataupun nilai dari obyek, seseorang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

3.2.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel independen disebut juga dengan variabel stimulus, prediktor atau variabel bebas. Dimana variabel ini adalah variabel yang menjadi sebab atau pengaruh sehingga timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012: 39). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah *design quality* (X1), *delivery quality* (X2) dan *relationship quality* (X3).

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). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah keputusan konsumen (Y).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Design Quality</i> (X1)	Suatu kemampuan dimana suatu produk atau jasa tersebut dapat bertahan dalam siklus pasar yang ditentukan oleh bagaimana sebuah desain itu dapat beradaptasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di dalam pasar. (Reven & Ferdinand, 2017: 2)	1. Gaya (<i>style</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tahan (<i>durability</i>) 4. Mudah diperbaiki (<i>reparability</i>) (Raflirizal & Diponegoro, 2016: 3)	<i>Likert</i>

Tabel 3.1 Lanjutan

<p><i>Delivery Quality</i> (X2)</p>	<p>Suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan barang dan jasa konsumen dengan mengoptimalkan jaringan barang dan jasa ke konsumen tepat waktu sehingga didapatkan kepuasan konsumen atau ekspektasi konsumen terpenuhi.</p> <p>(Japarianto, 2018: 2)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Order Release Quantities</i> 2. <i>Order Accuracy</i> 3. <i>Order Condition</i> 4. <i>Order Discrepancy Handling</i> 5. <i>Timeliness</i> <p>(Japarianto, 2018: 3)</p>	<p><i>Likert</i></p>
<p><i>Relationship Quality</i> (X3)</p>	<p>Proses manajemen hubungan pelanggan merupakan semua kegiatan dalam membangun lebih dalam pemahaman, hubungan dan penawaran kepada pelanggan individu (Kotler & Keller, 2012: 34)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketergantungan Perilaku 2. Komitmen Pribadi 3. <i>Love and Passion</i> 4. <i>Nostalgic Connection</i> 5. <i>Partner Quality</i> <p>(Purwanto & Dharmayanti, 2016: 3)</p>	<p><i>Likert</i></p>
<p>Keputusan Konsumen (Y)</p>	<p>Keputusan pembelian merupakan hal yang mengacu pada perilaku akhir individu ataupun rumah tangga yang membeli barang atau jasa untuk konsumsi.</p> <p>(Ilham Maulana S, 2017: 3)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan Masalah 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian <p>(Sriyanto & Kuncoro, 2015: 12)</p>	<p><i>Likert</i></p>

Sumber: Peneliti 2019

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sanusi, 2011: 87). Sasaran populasi pada penelitian ini adalah orang yang sudah pernah memakai jasa di PT Sindo Makmur Sentosa pada penelitian ini diambil data konsumen yang mengambil barang dari Cina pada bulan September 2018 yaitu sebesar 143 konsumen.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sanusi, 2011: 87). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus yang mewakili (representatif).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan cara sampling nonpeluang (*non-probability sampling*), yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memperhatikan unsur peluang.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan

Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber: Sanusi, (2011: 101)

Dimana:

n = Jumlah elemen sampel

N = Jumlah elemen anggota populasi

α = *error level* (tingkat kesalahan) yang ditoleransi. Dalam penelitian ini ditetapkan

α sebesar 5%

$$n = \frac{143}{1 + (143 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{143}{1,3575} = 105,34$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dari total 143 populasi, jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 105,34 maka untuk memudahkan peneliti mengambil responden dibulatkan menjadi sebesar 106 sampel responden.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau responden (Sanusi, 2011: 87). Data primer dalam penelitian ini adalah dengan:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (Sanusi, 2011: 105).

2. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek, objek atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Sanusi, 2011: 111).

3. Menyebarkan kuesioner

Kuesioner disusun dengan pernyataan-pernyataan yang mudah dipahami dan disebarakan kepada pelanggan PT Sindo Makmur Sentosa sebagai responden.

Skala pengukuran dalam kuesioner penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012: 93). Oleh karena itu, skala *likert* ini sangat sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dapat diberi bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Kuesioner

No	Keterangan	Bobot (Poin)
1	Jawaban sangat tidak setuju (STS)	1 Poin
2	Jawaban tidak setuju (TS)	2 Poin
3	Jawaban netral (N)	3 Poin
4	Jawaban setuju (S)	4 Poin
5	Jawaban sangat setuju (SS)	5 Poin

Sumber : (Sugiyono, 2012)

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dirancang dan dibuat secara sederhana dan terbatas sehingga responden hanya menjawab sesuai dengan instruksi yang ada. Jawaban yang ada akan dikonversikan dengan angka sehingga mudah untuk

melakukan perhitungan. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan *software* SPSS.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif akan digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah penelitian. Rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

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

Sumber: (Umar, 2011: 164)

Dimana:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

RS = rentang skala

Untuk mencari rentang skala, terlebih dahulu ditentukan skor terendah dan skor tertingginya. Sampel yang digunakan berjumlah 106 responden dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5. Berdasarkan rumus rentang skala tersebut, maka diperoleh rentang skala tiap kriteria adalah:

$$RS = \frac{106(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{106(4)}{5}$$

$$RS = 84,8$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya dikontribusikan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Rentang Skala Penelitian

No.	Rentang Skala	Kriteria
1	106 – 190,8	Sangat tidak baik
2	191,8 – 275,6	Tidak baik
3	276,6 – 360,4	Netral
4	361,4 – 445,2	Baik
5	446,2 – 530	Sangat baik

Sumber: Peneliti (2019)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data terdapat 2 macam yaitu uji validitas data dan uji realibilitas data. Yang dimana uji validitas data digunakan untuk menguji apakah valid atau tidak dan uji realibilitas data digunakan untuk menguji hasil sebuah jawaban yang mengenai tanggapan responden.

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut Wibowo, (2012: 35) uji validitas data yaitu uji yang untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dari uji ini dapat mengetahui pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Pengujian untuk membuktikan valid tidaknya kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *pearson product moment*.

Besaran nilai koefisien korelasi *product moment* dapat diperoleh rumus 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 3.3 Uji Validitas Data

Sumber: Wibowo, (2012: 37)

Dimana:

R_{ix} = koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

n = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, 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, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Wibowo, (2012: 52) reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk menunjuk sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi lebih dari satu kali, juga dapat diartikan sebagai penunjuk yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Dalam penelitian ini, metode uji reliabilitas yang digunakan yaitu metode *Cronbach's Alpha*.

Rumus yang dipakai untuk mencari besaran angka reliabilitas dalam metode *Conbrach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3.4 Uji Reliabilitas

Sumber: Wibowo, (2012: 52)

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varian pada butir

σ_t^2 = varian total

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak, jika:

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka dapat dinyatakan bahwa item-item pada pertanyaan adalah reliabel.
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka dapat dinyatakan bahwa item-item pada pertanyaan adalah tidak reliabel.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo, (2012: 87) Uji asumsi klasik dikenal sebagai syarat-syarat dalam BLUE (*Best liner Unbiased Estimator*), BLUE merupakan ketentuan dari uji regresi dan korelasi yang harus dipenuhi oleh data yang diteliti. Untuk mencapai BLUE terdapat beberapa syarat-syarat yang harus ada pada data, syarat-syarat tersebut dikenal sebagai uji asumsi klasik, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Wibowo, (2012: 61) pengujian ini digunakan untuk menyadari bahwa nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Nilai yang berdistribusi normal akan berbentuk suatu kurva yang berupa bentuk lonceng atau disebut sebagai *bell-shaped curve*.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo, (2012: 87) pada persamaan regresi tidak boleh terjadi hubungan yang sempurna ataupun mendekati sempurna dalam variabel bebas yang membuat persamaan tersebut yang diartikan multikolinieritas. Pertanda multikolinieritas bisa diketahui melewati uji yang dapat mendeteksi dan menguji bahwa persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas, salah satu cara yang digunakan untuk mendeteksi pertanda multikolinieritas disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai VIF yang di bawah 10 menunjukkan tidak terkandung gejala multikolinearitas atau tidak memiliki hubungan antara variabel bebas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wibowo, (2012: 93) dikatakan heteroskedastisitas jika terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Uji heteroskedastisitas dibutuhkan untuk menguji ada tidaknya gejala, metode yang digunakan peneliti untuk melakukan uji tersebut yaitu metode grafik *Park Gleyser*. Uji *Park Gleyser* dengan cara mengorelasikan nilai absolut residualnya dengan masing-masing variabel bebas, jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai *alpha*-nya (0.05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua macam berupa analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi (R^2).

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sanusi, (2011: 134) regresi linear berganda pada dasarnya hampir sama dengan regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n$	Rumus 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda
-------------------------------------	---

Sumber: Sanusi, (2011: 135)

Dimana:

- Y = variabel terikat
- X₁ = variabel bebas pertama
- X₂ = variabel bebas kedua
- X₃ = variabel bebas ketiga
- a = konstanta
- b₁, b₂, b₃ = koefisien regresi

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Wibowo, (2012: 135) analisis ini digunakan dalam hubungannya agar dapat mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Maka koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model

yang berwujud dapat menjelaskan keadaan yang sebenarnya. Koefisien digunakan untuk mengukur besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus yang digunakan koefisien determinasi dalam menggunakan dua variabel bebas sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.6 Koefisien Determinasi

Sumber: Wibowo, (2012: 136)

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

ryx_1 = korelasi variabel x_1 dengan y

ryx_2 = korelasi variabel x_2 dengan y

ry_1x_2 = korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut Sanusi, (2011: 144) uji hipotesis sama dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang sekait dengan pertanyaan hipotesis penelitian. Terdapat 2 macam metode dalam uji hipotesis sebagai berikut:

3.5.5.1 Uji t (Parsial)

Menurut Priyatno (2010: 68) uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas.

Rumus yang digunakan untuk mencari uji t, yaitu:

$$t \text{ hitung} = \frac{bi}{Sbi}$$

Rumus 3.7 Uji t (Parsial)

Sumber: Priyatno (2010: 68)

Dimana:

bi = koefisien regresi variabel i

Sbi = standar error variabel i

Kriteria penilaian uji t adalah:

1. Ho diterima jika t tabel lebih kecil sama dengan t hitung lebih kecil sama dengan t tabel.
2. Ho ditolak jika t hitung lebih kecil dari t tabel atau t hitung lebih besar dari t tabel.

3.5.5.2 Uji F (Simultan)

Menurut Priyatno, (2010: 67) uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat secara bersamaan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas.

Rumus yang digunakan untuk mencari uji f, yaitu:

$$f_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Rumus 3.8 Uji f (Simultan)

Sumber: Priyatno (2010: 67)

Dimana:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Kriteria penilaian uji f adalah:

1. Jika $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$, dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$, dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Sindo Makmur Sentosa dengan alamat Komplek Hijrah Karya Mandiri blok F No 5, Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Januari 2019 yang bisa dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Okt 2018				Nov 2018				Des 2018				Jan 2019							
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Survei	■	■																		
2	Penelitian perbandingan			■	■	■	■														
3	Pengumpulan data					■	■	■	■	■	■										
4	Pengolahan data									■	■	■	■	■	■						
5	Saran dan kesimpulan													■	■	■	■				

Sumber : Data Olahan (2019)