

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kausal komparatif, yaitu sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih sekaligus menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Komparatif atau perbandingan akan dilakukan antarvariabel bebas yang diteliti, variabel bebas manakah yang akan mempunyai pengaruh yang dominan (paling besar) terhadap kepuasan pelanggan (Kuncoro, 2009:89-90). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu sebuah pendekatan penelitian yang analisis datanya sebagian besar dilakukan dengan menggunakan metode statistik.

3.2 Populasi dan Sampel

Dalam metodologi penelitian kata populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (Bungin, 2005:99). Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang sudah sering melakukan pembelian di *Honey Dip* dan pelanggan tersebut berjumlah 170 orang. Dan mereka dinilai memiliki kemampuan memahami dan memberikan jawaban yang benar dalam mengisi kuesioner yang dibagikan.

Sampel dapat didefinisikan sebagai suatu bagian yang di tarik dari populasi sehingga sampel merupakan bagian yang lebih kecil dari populasi (Istijanto,

2005:109). Untuk menentukan jumlah, digunakan rumus penentuan sampel yang ditentukan oleh Slovin sebagai berikut :

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = (derajat kepercayaan)

Dengan jumlah populasi sebanyak 170 orang, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{170}{170 (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{170}{1,7 + 1} \\ &= \frac{170}{2,7} \\ &= 62,96 \approx 63 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian adalah sebanyak 63 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* (sampling acak sederhana), semua subjek yang termasuk dalam populasi mempunyai hak untuk dijadikan anggota sampel (Arikunto, 2009:96).

3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini ada beberapa konsep yang digunakan, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan. Supaya konsep yang diteliti dapat diukur, perlu dijabarkan definisi operasional variabel. Definisi operasional adalah penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (operasionalisasi) *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat diuji (Bungin, 2005:93). Dalam konteks definisi operasional variabel ini akan dijelaskan variabel-variabel yang akan diamati dan menjadi objek pengamatan dalam penelitian yang berkaitan dengan kesimpulan yang dikehendaki. Dalam penelitian ini variabel bebas yang diamati adalah:

1. Kualitas Layanan (X1)

Operasionalisasi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. Kebersihan *Cakeshop*
- c. Kerapian *Cakeshop*
- d. Kecepatan pegawai dalam melayani
- e. Kesopanan pegawai dalam melayani
- f. Kecepatan dalam menangani keluhan
- g. Pengetahuan pegawai tentang produk
- h. Perhatian yang ditunjukkan pegawai kepada kebutuhan pelanggan

2. Kualitas Produk (X2)

Operasionalisasi kualitas produk adalah sebagai berikut:

- a. Teksture *cake*
- b. Warna *cake*
- c. Rasa *cake*

3. Harga (X3)

Operasionalisasi harga adalah sebagai berikut:

- a. Harga terjangkau
- b. Harga bersaing dengan produk sejenis
- c. Harga sesuai dengan nilai/ manfaat yang diterima pelanggan

4. Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan akan dinilai berdasarkan kesesuaian antara kualitas layanan dirasakan dengan harapan pelanggan, kualitas produk yang dirasakan dengan harapan pelanggan serta kepuasan terhadap harga.

3.3.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran data yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert yaitu skala ini meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pernyataan tentang suatu objek (Istijanto, 2005:88).

Kelemahan skala Likert (Nazir M, 2005:340)

1. Karena ukuran yang digunakan adalah ukuran ordinal, skala Likert hanya dapat mengurutkan individu dalam skala, tetapi tidak dapat membandingkan berapa kali satu individu lebih baik dari individu yang lain.

2. Kadangkala total skor dari individu tidak memberikan arti yang jelas karena banyak pola respons terhadap beberapa item akan memberikan skor yang sama. Adanya kelemahan di atas sebenarnya dapat dipikirkan sebagai error dari respons yang terjadi.

Namun dalam penelitian ini peneliti tidak membandingkan masing-masing individu, namun peneliti akan melakukan penelitian secara global.

Skala pengukuran yang dipakai untuk menilai masing-masing item dalam kuesioner adalah sebagai berikut :

Skor 1. untuk pilihan jawaban sangat tidak setuju (STS)

Skor 2. untuk pilihan jawaban tidak setuju (TS)

Skor 3. untuk pilihan jawaban netral (N)

Skor 4. untuk pilihan jawaban setuju (S)

Skor 5. untuk pilihan jawaban sangat setuju (SS)

Jenis data yang dikumpulkan melalui kuesioner masuk dalam kategori data ordinal, yaitu sebuah data yang menunjukkan peringkat, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Kelebihan skala *Likert* (Firmansyah, 2009:5) :

1. Dalam menyusun skala, item-item yang tidak jelas korelasinya masih dapat dimasukkan dalam skala.
2. Lebih mudah membuatnya dari pada skala *thurstone*.
3. Mempunyai reliabilitas yang relatif tinggi dibanding skala *thurstone* untuk jumlah item yang sama. Juga dapat memperlihatkan item yang dinyatakan dalam beberapa responsi alternatif.

4. Dapat memberikan keterangan yang lebih nyata tentang pendapatan atau sikap responden.

3. 4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis skala data terdiri dari empat macam (Silalahi, 2006: 53), yaitu

1. Skala nominal adalah skala pengukuran yang menyatakan kategori, kelompok atau klasifikasi dari data yang diukur dalam bentuk variabel.
2. Skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat data yang diukur.
3. Skala interval merupakan skala pengukuran yang menyatakan kategori, peringkat dan jarak yang diukur.
4. Skala rasio adalah skala untuk menghitung kuantitas yang benar-benar ada barangnya, visual, dapat dihitung, dapat ditambahkan dan dikurangi, dibagi, dilipatkan, batas angka nol. Ciri khas ratio adalah mempunyai sifat skala interval dan titik nolnya tertentu.

Jenis data yang dikumpulkan melalui kuesioner masuk dalam kategori skala ordinal, yaitu sebuah data yang menunjukkan peringkat data yang diukur, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data pertama pada sebuah data akan dihasilkan (Bungin, 2007:129). Dalam penelitian ini sumber data primer akan diperoleh

langsung dari pihak pertama atau subjek yang langsung berhubungan dengan penelitian dan berkaitan dengan jawaban dari hasil kuesioner yang dibagi kepada para pengunjung *cake shop* selama penelitian. Data primer juga didapatkan dari hasil survei pelanggan yang dilakukan pada awal pelaksanaan penelitian dan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data kedua setelah sumber data primer (Bungin 2007:129). Yang termasuk ke dalam data sekunder adalah data perusahaan, data pelanggan, data penjualan, serta data dari buku literatur dan internet yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

3.4.3 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner berupa pertanyaan dengan menggunakan skala Likert yang akan dibagikan ke 63 pelanggan *Honey Dip*.

2. Riset Perpustakaan

Mencari data atau informasi melalui jurnal ilmiah atau buku buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan. Dari hasil riset perpustakaan diperoleh data sekunder seperti penelitian terdahulu yang akan menunjang penelitian.

3. Survey Pelanggan

Sebelum dilaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan survey terhadap para pelanggan untuk mempertajam permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas

Validitas dimaksudkan untuk menyatakan sejauh mana instrumen akan mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas ini penting untuk dilakukan kuesioner sebagai instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2009: 172). Langkah dalam menguji validitas butir dengan melihat nilai r (korelasi) dan membandingkannya dengan nilai r_{tabel} . Penentuan nilai r (korelasi) didapatkan dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS for windows *version* 17.0. Apabila r (korelasi) lebih besar dari r_{tabel} , berarti butir kuesioner adalah valid (Santoso, 2005: 277).

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - n \bar{X} \bar{Y}}{\sqrt{\sum_{i=1}^n X_i^2 - n \bar{X}^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n Y_i^2 - n \bar{Y}^2}}$$

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 64 responden. Nilai r_{tabel} untuk sampel dengan jumlah 64 ditentukan dengan menggunakan cara sebagai berikut :

r_{tabel} untuk $n = 65$ adalah 0,244

r_{tabel} untuk $n = 60$ adalah 0,254

Sehingga untuk r_{tabel} dengan jumlah $n = 64$ ditentukan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$64 - 60 = X - 0,254$$

$$65 - 60 = 0,244 - 0,254$$

$$(4/5) = (X - 0,254) : (-0,01)$$

$$X - 0,254 = - 0,008$$

$$X = 0,254 - 0,008$$

$$= 0,246$$

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor atau skala pengukuran (Kuncoro, 2009: 175). Dengan kata lain, suatu alat ukur memiliki reliabilitas bila hasil pengukurannya relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang-ulang oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti yang lainnya. Uji reliabilitas perlu untuk dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner sebagai instrument penelitian memiliki konsistensi dalam pengukuran. Untuk mengukur reliabilitas digunakan nilai *Cronbach's Alpha* (α). Jika koefisien *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,6, maka instrumen dikatakan reliabel (Umar, 2006:120). Berdasarkan definisi-definisi tersebut di atas, peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik pengujian validitas dan realibilitas dengan program SPSS for windows *version 17.0*.

3.5.3 Analisis Deskriptif

Merupakan analisis yang dilakukan untuk merangkum informasi yang telah berhasil dikumpulkan dalam penelitian dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan (Kuncoro, 2009: 12). Dalam program SPSS for Windows *version* 17.0, metode statistik deskriptif dapat digunakan untuk menghasilkan gambaran data berupa tabel frekuensi, grafik dan tabulasi silang (*crosstab*). Tabel frekuensi digunakan untuk menampilkan data dalam untuk satu variabel saja, grafik untuk memberikan ilustrasi yang lebih jelas, sementara tabulasi silang (*crosstab*) digunakan untuk menampilkan data dalam kolom dan baris.

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah sebuah model analisis yang digunakan untuk melihat secara langsung pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2009:236). Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Rumus untuk persamaan regresi linier berganda yang diharapkan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

Dimana:

Y = variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi

X_1 = kualitas layanan

X_2 = kualitas produk

X_3 = harga

ϵ = eror

3.5.5 Pengujian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji t (Kuncoro, 2009:62).

1. **Uji F** untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Langkah-langkah dalam uji F adalah:

a. Merumuskan hipotesis. Dalam uji F ini akan digunakan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0 \rightarrow$ (Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara simultan tidak memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*)

H_1 : minimal ada satu $\beta_i \neq 0$, dimana $i = 1,2,3 \rightarrow$ (Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara simultan tidak memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*)

b. Menetapkan besarnya nilai *level of significance* (α) yaitu sebesar 0,05.

c. Mengambil Keputusan

1) Jika nilai signifikansi F_{hitung} yang diperoleh lebih kecil dari pada *level of significance* (α) 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (menunjukkan Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara simultan tidak memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*).

2) Jika nilai signifikansi F_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari pada *level of significance* (α) 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (menunjukkan Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara simultan memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*).

2. **Uji t** (*test of significance individual parameter*) untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Langkah-langkahnya adalah:

a. Merumuskan hipotesis. Dalam uji t ini akan digunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0 \rightarrow$ (Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara parsial tidak memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*)

$H_1 : \text{minimal ada satu } \beta_i \neq 0, \text{ dimana } i = 1,2,3 \rightarrow$ (Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara parsial memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*)

b. Menetapkan besarnya *level of significance* (α) sebesar 0,05.

c. Mengambil Keputusan

3) Jika nilai signifikansi t_{hitung} yang diperoleh lebih kecil dari pada *level of significance* (α) 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (menunjukkan Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara parsial tidak memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*).

- 4) Jika nilai signifikansi t_{hitung} yang diperoleh lebih kecil dari pada *level of significance* (α) 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (menunjukkan Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga secara parsial memberikan pengaruh kepuasan pelanggan *Honey Dip*).

3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien korelasi (R) menunjukkan tingkat keeratan hubungan variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikatnya (*dependent*). Sedangkan determinasi simultan (R^2) yang merupakan hasil pengkuadratan koefisien korelasi menunjukkan persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Tingkat keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikatnya dikatakan kuat searah jika nilai koefisien korelasinya mendekati 1. Sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap naik turunnya variabel terikat dilihat dari persentase R^2 -nya, misalnya jika persentasenya sebesar 50% , maka naik turunnya variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas sebesar 50%.

3.5.7 Korelasi Parsial

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui hubungan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai korelasi parsial, hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat juga semakin besar. Variabel yang mempunyai koefisien korelasi parsial paling besar, akan mempunyai hubungan yang paling besar sehingga pengaruhnya juga paling besar terhadap variabel terikat.

3.5.8 Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji validitas atas model regresi yang meliputi normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas, serta uji autokorelasi (Gujarati, 2006:157).

1. **Uji multikolinearitas** dilakukan dengan mencari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dan VIF lebih besar dari 10, berarti terjadi gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas terjadi jika terdapat korelasi parsial yang tinggi antarvariabel bebas. Korelasi parsial yang tinggi dapat menyebabkan tidak ada atau sedikitnya koefisien yang ditaksir signifikan. Selain itu, nilai *standard error* sangat besar sehingga uji-t menjadi tidak signifikan. Dalam model regresi seharusnya tidak terjadi multikolinearitas.
2. **Uji heterokedastisitas** dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED (*Z predictor*) dengan residualnya SRESID (*standardized residual*). Deteksi terjadinya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu Y. Jika data tersebut baik di atas maupun di bawah sumbu Y antara -2 sampai +2, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas.
3. **Gejala normalitas** diuji untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdiri atas variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi adanya normalitas, dengan melihat grafik normal *P-P Plot of regression*, dengan melihat penyebaran pada data (titik) pada sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dari grafik. Jika data

menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4. **Uji autokorelasi** dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t , dengan kesalahan pada periode $t-1$. Model regresi yang mengalami gejala otokorelasi memiliki nilai *standard error* yang sangat besar sehingga uji-t kemungkinan besar tidak signifikan. Beberapa alasan yang memungkinkan terjadinya gejala otokorelasi adalah: (1) beberapa variabel penting tidak disertakan dalam model regresi, (2) terjadi *bias* dalam spesifikasi, misalnya bentuk fungsi yang digunakan tidak tepat bagi permasalahan penelitian, (3) adanya manipulasi data.

Jika terjadi gejala autokorelasi antara kesalahan pengganggu, maka pada model regresi terjadi gejala autokorelasi. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi, dapat dilihat dari besaran Durbin-Watson (D-W), dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Besaran D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Besaran D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada korelasi
- c. Besaran D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi *negative*

Model regresi yang baik tidak terdapat autokorelasi.