

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Deskripsi Penelitian

Menurut Kuncoro (2009:10) berdasarkan metodenya, metode penelitian dibagi menjadi 5 yaitu: penelitian historis, deskriptif, korelasional, kausal komparatif, dan eksperimental. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Penelitian kausal komparatif digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Kuncoro,2009:15).

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, di mana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, M. 2009:118). Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah pelanggan ABC Tech yang berjumlah 40 orang.

2. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian dari suatu unit populasi (Kuncoro, 2009:118). Metode untuk pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah prosedur untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti. Metode ini digunakan dengan alasan penghematan waktu dan biaya serta dapat memperoleh daftar pertanyaan dalam jumlah besar dan lengkap.

Jenis sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah sampel dengan menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel penelitian. Sampel jenuh dipilih karena jumlah populasi hanya 40 orang.

C. Prosedur dan Metode Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data kuantitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini didapat dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada konsumen ABC Tech serta data-data internal ABC Tech. tidak lupa juga data-data sekunder yang didapat dari lembaga-lembaga pengumpul data serta jurnal yang ada.

2. Teknik Pengumpulan Data

a) Kuisioner

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang berguna dan sesuai bagi penelitian. Dalam kuesioner yang disebar, responden akan diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban sesuai dengan skala yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk masing-masing pertanyaan.

b) Observasi

Guna observasi yang melibatkan ke-5 panca indra ialah untuk mengumpulkan informasi yang didapat baik dari buku atau pengalaman peneliti sebelumnya.

D. Variabel Penelitian

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan konsumen (Y) adalah perasaan positif yang didapat konsumen setelah mengkonsumsi produk atau jasa (Bachtiar, 2011:2). Konsumen yang puas akan menjadi loyal bahkan memberikan rekomendasi kepada rekan-rekan dan koleganya akan produk atau jasa tersebut.

Indikator kepuasan konsumen (LeBlanc & Nguyen dalam Bachtiar, 2011:2):

- a) Loyalitas konsumen
- b) Rekomendasi dari konsumen
- c) Adanya hubungan positif antara konsumen dengan perusahaan

Sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini antara lain:

2. Harga (X_1) adalah sejumlah uang yang dibayar untuk mendapatkan suatu barang atau jasa (Kotler dan Armstrong, 2010:314).

Indikator harga (Kotler dan Keller, 2009:420):

- a) Keterjangkauan harga
 - b) Harga bersaing dengan kompetitor
 - c) Harga sebanding dengan produk yang ditawarkan
3. Kualitas layanan (X_2) adalah suatu hal yang dapat ditawarkan setiap kegiatan atau keuntungan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang bersifat tidak nampak (Sari, 2010:46).

Indikator kualitas layanan (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 2010:21):

- a) *Tangibles*: tampilan fisik seperti tampilan website, kendaraan pengantar

- b) *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan secara baik dan akurat.
- c) *Responsiveness*: Respons untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- d) *Assurance*: Memberikan pelayanan kepada konsumen agar percaya dan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.
- e) *Empathy*: Perhatian yang diberikan perusahaan terhadap konsumen.

Indikator-indikator di atas menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel-variabel dengan menggunakan jawaban:

Skala 1 untuk nilai sangat tidak setuju

Skala 2 untuk nilai tidak setuju

Skala 3 untuk nilai cukup setuju

Skala 4 untuk nilai setuju

Skala 5 untuk nilai sangat setuju

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi para peneliti (Kuncoro, 2009:172).

Uji validitas untuk penelitian ini akan dilakukan dengan menghitung korelasi tiap butir pertanyaan dengan total skor *Pearson Product Moment Correlation Coefficient*, derajat kesalahan yang ditoleransi sebesar $\alpha=5\%$ atau

0,05. Jika nilai signifikan yang didapat untuk tiap pertanyaan di bawah 0,05 maka disebut valid, dan demikian sebaliknya. (Sudjiono, 2009:188)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Oleh karena itu untuk mengukur nilai reliabilitas digunakan nilai *Crobach's Alpha* (α). Jika nilai *Crobach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,6, dan nilai dari *Crobach's Alpha if item deleted* tidak melebihi dari nilai *Crobach's Alpha* maka instrumen dinyatakan reliabel (Priyatno, 2010:90)

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang akan digunakan adalah analisis regresi berganda. Dikatakan analisis regresi berganda karena variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah lebih dari satu (Sugiyono, 2009:277) yaitu harga dan kualitas layanan. Model regresi yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Y: kepuasan konsumen

α : konstanta

β_1 : koefisien regresi untuk variabel harga

β_2 : koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan

X_1 : variabel harga

X_2 : variabel kualitas layanan

ε : standard deviasi

Untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat maka akan dilakukan pengujian hipotesis melalui 2 cara yaitu:

1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) dalam model secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel terikat (dependen) (Kuncoro, 2009:239). Tahapan-tahapan dalam Uji F menurut Widjarjono (2010:23) adalah:

a) Merumuskan hipotesis

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ atau variabel bebas secara bersama-sama tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

H_1 : minimal ada $\beta_i \neq 0$, dengan $i = 1, 2$ atau variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b) Nilai *level of significance* yang ditetapkan sebesar 0,05 untuk teknik pengambilan sampel yang juga sebesar 0,05.

c) Mengambil keputusan

Jika nilai signifikansi yang diperoleh $>$ *level of significance* (α) 0,05. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sedangkan jika nilai signifikansi yang diperoleh $<$ *level of significance* (α) 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2. Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya. Bila nilai signifikansinya <0.05 maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2009:238). Tahapan-tahapan dalam uji t adalah:

a. Perumusan Hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$ atau variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

$H_1 : \beta_i \neq 0$ atau variabel-variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

b. Tingkat Signifikansi $\alpha = 0,05$

c. Kriteria pengujian :

Jika nilai Sig $>0,05$ maka H_0 diterima H_1 artinya variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

Jika nilai Sig $<0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

3. Koefisien korelasi (R) dan determinasi (R^2)

Koefisien korelasi (R) menunjukkan tingkat kerataan hubungan variabel bebas dengan variabel terikatnya. Tingkat keeratan akan dikatakan kuat apabila koefisien korelasinya mendekati 1

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi adalah hasil

pengkuadratan koefisien korelasi. Nilainya berkisar di antara nol dan satu, jika mendekatu satu berarti variabel-variabel independen mampu memberikan semua informasi yang dibutuhkan (Kuncoro,2009:240).

4. Korelasi parsial

Analisis korelasi parsial digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel control). Semakin tinggi nilai korelasi parsial maka semakin besar juga pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat (Sunyoto, 2009:57).

Selain menguji hipotesis, langkah lain yang harus dilakukan adalah melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah hasil uji regresi benar-benar bebas dari adanya gejala heterokedastisitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan normalitas. Uji asumsi klasik adalah:

1. Uji heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji sama atau tidaknya varians dari residual observasi satu dengan lainnya. Jika dalam residual terdapat kesamaan varians dari residual antara pengamatan satu dan lainnya dan pengamatan lainnya maka disebut dengan homoskedastisitas, apabila tidak memiliki kesamaan maka disebut heteroskedastisitas. Jika terjadi heterokedastisitas maka prediksi model yang dibuat tidak dapat diandalkan yang akan berdampak pada nilai uji F dan uji t tidak dapat ditentukan karena bias. Cara untuk melihat adanya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya

(SRESID). Cara menganalisisnya dengan melihat pola. Apabila terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 10 pada sumbu Y maka mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas. (Wijaya, 2009:124).

Selain menggunakan *scatterplot*, penelitian ini juga dapat menggunakan uji *glejser*. Uji *glejser* dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual dengan variabel bebas. Jika nilai signifikansi dari t_{hitung} lebih dari 0.05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut adalah hipotesis dari heterokedastisitas:

H_0 : tidak terjadi heterokedastisitas

H_1 : terjadi heterokedastisitas

2. Uji normal

Uji normal digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual mendapatkan distribusi yang normal. Hasil penelitian dianggap berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya berada $> 0,05$. Jika residual tidak terdistribusi normaln maka uji statistik dianggap tidak valid. Penelitian ini akan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Residual berdistribusi normal

H_1 : Residual tidak berdistribusi normal

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan menunjukkan residual berdistribusi normal (Santoso, 2010:43).

3. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Selain itu juga digunakan untuk menghindari kebiasaan pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini biasa digunakan untuk analisis regresi berganda dimana memiliki dua atau lebih variabel bebas. Dalam penelitian seharusnya tidak boleh adanya multikolinieritas karena apabila terdapat multikolinearitas maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel terikat dan nilai korelasi antar variabel terikat.

Untuk melakukan identifikasi dalam uji ini dapat dilihat dari *Varlance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas dalam model regresi. (Sunyoto, 2009:79) Berikut merupakan ketentuan kesimpulan dari Multikolinearitas:

Apabila nilai $VIF < 10$ maka tingkat korelasi dari kedua variabel bebas kecil dan tidak adanya multikolinearitas dalam penelitian ini

Apabila nilai $VIF > 10$ maka tingkat korelasi dari kedua variabel bebas tinggi sehingga tingkat kesalahan dari koefisien regresi. Hal tersebut menyebabkan adanya Multikolinearitas dalam penelitian ini

4. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pada periode t dan periode sebelum t ($t-1$). Pengujian dapat

dilakukan dengan menggunakan metode Durbin-Watson. Setelah ditemukan nilai dari hasil pengujian lalu dibandingkan dengan nilai dL (*lower*) atau nilai Durbin Watson batas bawah dan dU (*upper*) atau nilai Durbin Watson batas atas. Untuk mendapatkan nilai dL dan dU dapat dilihat dari Tabel Durbin Watson. Jika nilai Durbin Watson berada diantara dL dan dU maka tidak terjadi autokorelasi. (Sunyoto 2009:86). Jika terdapat autokorelasi, maka estimasi OL masih linier dan tidak bias, serta konsisten, dan asumptotis terdistribusi normal, namun estimator tersebut tidak lagi efisien. Berikut merupakan langkah hipotesis uji autokorelasi:

- 1) menentukan hipotesis
 - H_0 : tidak ada autokorelasi
 - H_1 : ada autokorelasi
- 2) penentuan kesimpulan adanya autokorelasi dapat dilihat dari tabel dibawah ini dengan melihat nilai *durbin watson*

Tabel 3.1
Tabel klasifikasi nilai Durbin-Watson

Nilai Durbin-Watson	Keterangan
< 1,09	Ada autokorelasi
1,10-1,54	Tidak ada kesimpulan
1,55-2,46	Tidak ada autokorelasi
2,47-2,90	Tidak ada kesimpulan
>2,91	Ada autokorelasi

Sumber: Analisis Data Penelitian (Wijaya, 2010:55)