

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif karena menggunakan hipotesis dengan melakukan pengujian statistik yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen di Kebun Binatang Surabaya. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

3.2 Gambaran dari Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah berkunjung ke Kebun Binatang Surabaya pada bulan maret tahun 2015.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono,2011).

Ada empat parameter yang bisa dianggap menentukan representativeness sampel (sampel yang benar-benar mencerminkan populasinya), yaitu:

1) Variabilitas populasi

Variabilitas populasi merupakan hal yang sudah “given”, artinya peneliti harus menerima sebagaimana adanya, dan tidak dapat mengatur atau memanipulasinya.

2) Besar sampel

Semakin besar sampel yang diambil akan semakin besar atau tinggi taraf representativeness sampel tersebut. Jika populasinya homogen secara sempurna, besarnya sampel tidak mempengaruhi taraf representativeness sampel.

3) Teknik penentuan sampel

Semakin tinggi tingkat rambang dalam penentuan sampel, akan makin tinggi pula tingkat representativeness sampel.

4) Kecermatan memasukkan ciri-ciri populasi dalam sampel.

Semakin lengkap ciri-ciri populasinya yang dimasukkan ke dalam sampel, akan makin tinggi tingkat representativeness sampel.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen yang pernah berkunjung ke Kebun Binatang Surabaya dengan batasan umur minimal 18 tahun.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsure atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono. 2011). Sedangkan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono. 2011). Selain itu peneliti akan membatasi responden yang mengisi kuesioner ini adalah konsumen yang telah memiliki KTP, dengan anggapan konsumen telah cukup dewasa dalam berpikir dan memberikan jawaban yang rasional.

Populasi yang menjadi target penelitian ini adalah pengunjung Kebun Binatang Surabaya dengan total populasi yang masih belum diketahui jumlahnya.

Menurut Eriyanto (2011), rumus untuk menghitung sampel yang belum diketahui jumlah populasinya adalah

$$N = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2}$$

$$N = 96,04$$

Keterangan :

N Jumlah sampel yang digunakan.

Z mengacu pada nilai z (nilai kepercayaan), dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai z dilihat dari tabel distribusi normal standar didapat 1,96.

P(1-p) variasi Populasi yang dinyatakan dalam bentuk proporsi. Karena disini jumlah populasi tidak diketahui diasumsikan heterogen dengan proporsi 50:50, maka $0.5 \times 0.5 = 0.25$

E persentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir 10%.

Berdasarkan rumus di atas, hasil yang didapat adalah:

Dengan hasil 96.04 dibulatkan menjadi 96, berarti minimal sampel yang harus diperoleh sebanyak 96 sampel dan peneliti akan mengenaapkannya menjadi 100 sampel agar lebih mudah saat pengolahan data. Peneliti akan membagikan 125 kuisioner dan pada tahap pengolahan data peneliti hanya akan menggunakan 100 sampel, hal ini dilakukan untuk mendapatkan data penelitian yang valid.

3.3 Definisi Operasional

Penelitian ini akan menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen akan meliputi Fasilitas (X1) dan Harga (X2), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (Y1). Definisi untuk tiap variable dan indikator yang digunakan adalah:

1) Fasilitas

Menurut Susilowati (2012) fasilitas dapat didefinisikan sebagai tempat berkumpul orang, material, mesin, dan sebagainya untuk mencapai tujuan dari suatu industri barang atau jasa. Dalam penelitian terdahulu memiliki 14 indikator dan saya memilih 4 dari itu yaitu tempat parkir, toilet, keragaman satwa, kenyamanan dan kebersihan lingkungan.

2) Harga

Harga produk, didefinisikan sebagai total nilai yang dibayarkan konsumen dalam usahanya untuk mendapatkan manfaat dari pemakaian barang atau pelayanan (Kolter dan Armstrong, 2008). Elastisitas harga adalah pengaruh perubahan harga terhadap jumlah barang yang diminta atau yang ditawarkan, jadi bisa dikatakan elastisitas merupakan tingkat kepekaan gejala ekonomi terhadap perubahan gejala ekonomi lainnya. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, ada beberapa hal yang mempengaruhi tingkat permintaannya yaitu perubahan harga tiket masuk, perubahan jumlah pendapatan konsumen, dan perubahan harga pada barang lain. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) *Price Sensitivity*, tingkat kepekaan konsumen terhadap perubahan kenaikan harga. Indikator yang digunakan adalah pendapat konsumen mengenai keinginannya untuk kembali berkunjung ke Kebun Binatang Surabaya walau terjadi perubahan harga tiket masuk

b) *Value for money*, kesesuaian harga yang dibayarkan dengan nilai yang diterima oleh konsumen. Indikator yang digunakan adalah pendapat konsumen akan kesesuaian antara nilai yang didapatkan dari produk dan jasa yang disediakan oleh Kebun Binatang Surabaya dengan harga yang dibayarkan.

3) Kepuasan Konsumen

Hubungan langsung dengan ekspektasi mereka terhadap hasil atau kinerja yang diterima dari suatu barang atau pelayanan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang (Kolter dan Keller, 2009). Indikator kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a) Melakukan pembelian ulang

b) Menyebarkan word of mouth positif

Tabel 3.3.1

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Ukuran
Fasilitas (X1)	Luas tempat parkir memadai	X1.1.1	Likert (nilai 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju)
	Tempat parkir aman	X1.1.2	
	Toilet Bersih	X1.2	
	Satwa yang ada sangat beragam	X1.3.1	
	Lingkungan Bersih dan nyaman	X1.4.1	
Harga (X2)	Saya akan kembali walau terjadi perubahan harga	X2.1	
	Harga tiket masuk sudah sesuai dengan apa yang didapat	X2.2	
Kepuasan Konsumen(Y2)	Saya akan berkunjung kembali ke Kebun Binatang Surabaya	Y.1	
	Saya merekomendasikan ke orang lain	Y.2	

3.4. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012) bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu:

1) Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari konsumen yang pernah ke Kebun Binatang Surabaya. Data diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan kepada konsumen

2) Data Sekunder

Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah studi kepustakaan berupa teori-teori, jurnal, artikel, internet, dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas (Sugiyono).

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian kuantitatif ini merupakan pertanyaan yang menggunakan skala likert untuk mendapatkan jawaban dari para responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono). Jawaban konsumen akan diukur tingkat kepuasan dan ketidakpuasannya terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan lima pilihan kepada konsumen yaitu:

Tabel : 3.5.1

Keterangan	Nilai (Skor)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2010)

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Siregar, (2011: 162), Uji validitas adalah menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui item-item yang berada pada pertanyaan kuesioner mampu mengukur yang seharusnya diukur. Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar variabel yang diteliti. Uji validitas ini dikatakan valid jika hasil bernilai positif dan signifikansi nilai $\alpha < 5\%$

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan setelah instrumen penelitian dikatakan valid. Uji reabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sampai sejauhmana hasil pengukuran dapat dipercaya dan diandalkan sebagai alat ukur apabila pengukuran diulangi

(Suharsimi, 2010). Reliabel merupakan keadaan suatu instrumen penelitian yang akan memberikan jawaban yang sama walaupun sampel dan waktunya berbeda. Uji Reliabilitas ini memakai uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan jika nilai $\alpha > 0,6$, maka instrumen dikatakan reliabel.

3.6.3 Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan berpengaruh terhadap variabel dependen, baik secara simultan ataupun parsial. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Siregar, 2010):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan)

X1 = Variabel Independen Pertama (Fasilitas)

X2 = Variabel Independen Kedua (Harga)

a = Konstanta / Variabel Konstan

b1 = Koefisien regresi Variabel Fasilitas

b2 = Koefisien regresi Variabel Harga

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dalam penelitian ini meliputi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, autokorelasi dan normalitas.

A. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel independen pada model regresi. Semakin kecil antar variabel independen semakin baik untuk model regresi yang dipergunakan (Nisfiannoor, 2009). Dan Menurut imam (2011), multikolinieritas ini bertujuan untuk menemukan apakah ada hubungan antar variabel bebas (*Independent Variabel*) dan diharapkan tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Suatu Model dikatakan tidak terjadi *multikolinieritas*, jika nilai pada *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , angka ini dapat dilihat pada tabel Coefficients.

B. Heteroskedastisitas

Menurut Nisfiannoor (2009), uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah data (*group*) mempunyai variasi yang sama di antara data (*group*) tersebut. Model regresi yang baik adalah model yang variasinya tidak terjadi *heteroskedastisitas*, sedangkan model yang bagus adalah model yang variasi datanya sama atau yang disebut dengan homoskedastisitas. Cara melakukan uji ini adalah mengkorelasikan nilai absolut residual dengan setiap variabel *independent*, jika hasil sig > 0.05 maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

C. Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pada periode t dengan kesalahan pada periode t sebelumnya pada model regresi linier yang dipergunakan (Nisfiannoor,2009) *Autokorelasi* menunjukkan adanya hubungan antar residual pengamatan, pengujian ini

dilakukan dengan uji *Durbin-Watson*. Dalam uji ini, *autokorelasi* tidak boleh terjadi. *Non-autokorelasi* akan dipenuhi jika nilai *Durbin-Watson* yang dihasilkan berada di antara dua sampai dengan 4-du.

D. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak (Noor, 2011). Dalam penelitian ini, uji akan dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika hasil $\text{sig} > 0.05$.

3.6.5 Uji Simultan (Uji F)

Riduwan dan Sunarto (2013) menjelaskan bahwa uji F berfungsi untuk menguji apakah seluruh variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Menurut Riduwan dan Sunarto (2013), apabila nilai sig hitung $F \leq 0,05$, maka artinya variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh signifikansi terhadap variabel terikat dan sebaliknya apabila $F \geq 0,05$, maka variabel bebas tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Koefisien korelasi berganda (R) adalah tingkat keeratn hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang bernilai di antara 0-1. Apabila R mendekati 1 dapat dikatakan memiliki hubungan yang sangat erat, dan sebaliknya. Sedangkan Koefisien determinasi (R^2) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat

terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Kuncoro, 2007). Berikut ini adalah ketentuan hasil dari koefisien determinasi:

$$0 \leq R^2 \leq 1$$

Jika hasil R^2 adalah $0 \leq R^2$ maka hipotesis H0, H1, dan H2 akan ditotal karena variabel bebas sama sekali tidak menjelaskan variabel terikat.

3.6.6 Uji Parsial (Uji T)

Menurut Riduwan dan Sunarto (2013), uji t dijalankan untuk membandingkan (membedakan) apakah kedua variabel bebas tersebut sama atau berbeda. Pada penelitian ini, uji t dapat digunakan untuk menguji secara parsial (individual) pengaruh masing-masing variabel bebas (aktivitas, minat, opini) terhadap keputusan pembelian konsumen. Apabila hasil uji t dengan nilai signifikan $\leq 0,05$ maka artinya variabel bebas secara individual atau parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Riduwan dan Sunarto, 2013).