

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika (Sugiyono, 2014, hal. 7). Sedangkan penelitian lapangan adalah penelitian yang menggunakan kehidupan nyata sebagai tempat kajian.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Jl. A. Yani Km. 11 perumahan Pesona Modern Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek yang menjadi pusat perhatian penelitian dan tempat untuk menggeneralisasi temuan penelitian (Albertus Heriyanto, 2006, hal. 180). Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang pernah membeli atau baru pertama kali membeli produk Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar. Sedangkan sampel yang diambil adalah sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki (Rianus, 2012, hal. 43). Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu memilih dan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang

secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014, hal. 75). Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Adapun untuk karakteristiknya adalah tentunya dia harus benar-benar pernah menggunakan produk tersebut dan merasakan sendiri apa yang terjadi.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Pengambilan sampel biasanya berdasarkan alasan penghematan biaya, waktu, dan lain-lain. Walaupun pengambilan sampel hanyalah beberapa data (dibandingkan populasinya) namun hal itu tidak berarti pengambilan sampel kurang bermanfaat, karena sampel yang kita pilih telah mencerminkan populasi yang ada.

Dalam buku Sugiono 2006 halaman 101 disebutkan untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan table yang dikembangkan para ahli. Salah satu saran dari Roscoe dalam pengukuran sampel adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu antara 30-500 (Soendah, hal. 17). Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.

Jadi, jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk penelitian ini adalah 100 orang pengunjung yang pernah masuk atau pernah merasakan wahana

yang diberikan dan menggunakan produk Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Sugiyono, 2014, hal. 54). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data pokok, yaitu data yang peneliti peroleh langsung dari para responden dengan cara membagikan kuesioner terkait jawaban responden meliputi: nama, jenis kelamin, dan alamat serta seberapa besar informan mengetahui tentang harga dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Muslim.
2. Data penunjang, dalam penelitian ini bersumber dari foto yang diambil oleh peneliti yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden dengan cara menyebarkan pertanyaan langsung kepada para responden yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait variabel yang diteliti (Sugiyono, 2014, hal. 143).

## F. Desain Pengukuran

### 1. Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian (Suryabrata, 2010, hal. 25). Dalam penelitian ini melibatkan dua variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*).

- 1 Variabel Bebas (*Independent variable*), merupakan variabel stimulus atau variabel yang memengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Harga dan Kualitas Pelayanan.
- 2 Variabel Terikat (*Dependent variable*), merupakan variabel yang memberikan reaksi/respons jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini yaitu Kepuasan konsumen Muslim di Waterboom Pesona Modern.

### 2. Skala pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini berinteraksi 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Tabel II Skala Likert

| Kriteria Jawaban    | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju | 1    |
| Tidak Setuju        | 2    |
| Ragu-Ragu           | 3    |
| Setuju              | 4    |
| Sangat Setuju       | 5    |

Peneliti memilih skala likert adalah karena pada umumnya penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif kebanyakan memakai likert oleh sebab itu peneliti memilih skala pengukuran dengan menggunakan skala *Likert*.

### 3. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian baik variabel independen maupun dependen sebagaimana dijelaskan di tabel berikut:

Tabel III Instrumen Penelitian

| Variabel                                | Indikator   | Skala Pengukuran    |
|---|---|---------------------|
| Harga (X1)<br>Kotler                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Kesesuaian harga dengan kualitas layanan</li> <li>3. Daya saing harga</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ol> | Skala <i>Likert</i> |
| Kualitas Pelayanan (X2)<br>Parasuraman  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Fisik</li> <li>2. Reliabilitas</li> <li>3. Daya tangkap</li> <li>4. Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>5. Empati</li> </ol>                            | Skala <i>Likert</i> |
| Kepuasan Konsumen (Y)<br>Fandy Tjiptono | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompermasi harapan</li> <li>2. Minat beli ulang</li> <li>3. Kesiediaan untuk merekomendasikan ulang</li> </ol>  | Skala <i>Likert</i> |

## G. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan menggunakan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel valid (Ghozali, 2011, hal. 47).

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil r-hitung yang dibandingkan dengan r-tabel, dimana r-tabel dapat diperoleh dari df (degree of freedom) = n-2 (signifikan 5%, n = jumlah sampel). Jika r-tabel < r-hitung maka butir pertanyaan tersebut valid sedangkan jika r-tabel > r-hitung maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak dapat bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Rumus yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah alpha Cronbach, Spearman Brown, Kristoff, Angoff, dan Rullon. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (6%) maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 (6%) maka dinyatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *cronbach alpha* yaitu memberikan nilai koefisien korelasi setiap butir pertanyaan dengan pertanyaan total. Rumus *cronbach alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)}$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien korelasi antara x dan y

k = Jumlah butir pertanyaan

r = Rata-rata korelasi antar teman

Jika  $r_{hitung}$  lebih dari ( $>$ )  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% berarti item (butir soal) reliabel dan sebaliknya bila  $r_{hitung}$  kurang dari ( $<$ )  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliabel (Sarwono, 2009, hal. 300).

#### H. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan bebas dari asumsi klasik (Sujarweni, 2014, hal. 52). Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal (Sujarweni, 2014, hal. 52). Dalam penelitian ini, proses uji normalitas dilakukan dengan uji statistik yaitu Uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan pengujian normalitas dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya data yang akan diolah adalah sebagai berikut:

- a. Apabila hasil signifikan ( $\geq$ ) dari 0,05 maka data terdistribusi normal.
- b. Apabila hasil signifikan ( $\leq$ ) dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Perhitungan nilai *tolerance* serta *variance inflation factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila:

### a. Nilai Toleransi

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10

### b. Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

## 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya), uji autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin Watson* (*DW test*). Metode ini digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*). Adapun dalam pengambilan keputusan ada atau tidaknya terjadi autokorelasi adalah sebagai berikut:

- a. Jika lebih kecil dari atau lebih besar dari  $(4-dL)$ , maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat auto korelasi.
  - b. Jika terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi. Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.
4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- a. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- b. Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

## I. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis statistik dengan dibantu *software* SPSS 22 For Windows yang kemudian akan dimasukkan kedalam pembahasan.

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda, yakni teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antar

variabel yang diamati. Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dan uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah data layak digunakan untuk uji hipotesis atau tidak, jika data tersebut layak maka dapat dilanjutkan kepada tahap uji regresi linier berganda.

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

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

Di mana:

$Y$  : Kepuasan Konsumen Muslim di waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien regresi linier dari variabel  $X_1$ , yakni Harga Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

$\beta_2$  : Koefisien regresi linier dari variabel  $X_2$ , yakni Kualitas Pelayanan Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

$X_1$  : Harga Tiket Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

$X_2$  : Kualitas Pelayanan Waterboom Pesona Modern Kertak Hanyar

$e$  : *Error term* (Standar Error).

## 2. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel *independent* dengan variable *dependent* dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis yang meliputi: koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*), uji F (uji simultan) dan uji-t (uji signifikan parsial).

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

Tabel IV Tingkat Hubungan Variabel

| No | Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|----|--------------------|------------------|
| 1  | 0,00 – 0,199       | Sangat Rendah    |
| 2  | 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 3  | 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 4  | 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 5  | 0,80 – 1,000       | Sangat Kuat      |

Sumber: Sugiono (2014)

b. Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel *independent* secara individu (parsial) dalam menjelaskan perilaku variabel *dependent*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan nilai t hitung dan t table yaitu:

- 1) Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai t hitung  $<$  t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

c. Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Koefisien determinasi (*goodness of fit*) yang dinotasikan dengan  $R^2$  merupakan ikhtisar yang menyatakan bahwa seberapa baik garis regresi sampel mencocokkan data. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1, bila  $R^2 = 0$  berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai  $R^2 = 1$  maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan (Sarwono, 2009, hal. 300).