

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya (Sugiyono, 2015, hlm. 8), Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian berbasis positivisme yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, metode pengambilan sampel di atas dilakukan secara acak, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, analisis data kuantitatif/statistik untuk keperluan pengujian hipotesis. (Sugiyono, 2011, hlm. 13)

Pendekatan penelitian ini bersifat asosiatif, yaitu untuk mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2011, hlm. 36) Dengan menggunakan pendekatan penelitian asosiatif maka akan diketahui hubungan antara harga dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini terletak di Jl. AES Nasution No.11 RT.01 Pasar Baru Marabahan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah adalah konsumen yang berbelanja di Toko Peralatan Besi dan Petukangan H.Rasyid dan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan dalam kaitan kepuasan konsumen atau pelanggan.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017, hlm. 80). Populasi yang dimaksud oleh penelitian ini adalah semua pelanggan yang berbelanja di Toko Besi dan Bangunan H.Rasyid Marabahan. Jumlah dari populasinya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari keseluruhan objek penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi. (Notoatmodjo, 2003, hlm. 79).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability* yaitu *sampling*

insidental, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan/kebetulan dapat digunakan sebagai model, apabila orang yang ditemui dianggap sesuai. sebagai sumber data. (Sugiyono, 2012, hlm. 56)

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui atau yang tidak terhingga jumlahnya. Berikut ini adalah rumus Lemeshow (Lemeshow dkk, 1997, hlm. 2)

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2} \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error 10%

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2} \cdot P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka nilai n yang dihasilkan adalah 96,04 = 100 orang. Maka pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sebanyak 100 orang.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber aslinya. (Muhammad, 2004, hlm. 102).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data melalui dokumen atau lainnya. (Muhammad, 2004, hlm. 106)

1. Sumber Data

a. Responden

Responden adalah orang-orang atau beberapa pihak yang menjadi subjek penelitian, yaitu para pelanggan Toko Peralatan Besi dan Bangunan H.Rasyid Marabahan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian ini diperoleh dari jurnal penelitian sebelumnya, foto-foto, jurnal, informasi dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian. Data dikumpulkan kemudian digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. (Siregar, 2013, hlm. 17). Adapun teknik-teknik pengumpulan datanya sebagai berikut :

1. Metode Kuisisioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana responden disajikan dengan serangkaian pertanyaan tertulis untuk dijawab (Sugiyono, 2011, hlm. 142). Kuesioner tertutup (*closed questionare*) adalah kuesioner yang pertanyaan atau pernyataannya tidak memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan jawaban dan pendapat sesuai dengan keinginannya. (Hasan, 2002, hlm. 84).

2. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk meninjau suatu tempat secara cermat yang

betujuan agar mengetahui kondisi objek yang sedang ditinjau atau diteliti.

3. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih dengan tujuan mendapatkan informasi dari pihak yang bersangkutan atau narasumber.

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur diubah menjadi indeks variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk penyusunan perangkat yang dapat berupa angket dan pertanyaan (Sugiyono, 2011, hlm. 93).

Tanggapan untuk setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* berkisar dari sangat positif hingga negatif. Untuk tujuan analisis kuantitatif, reaksi dapat dicatat sebagai berikut : (Sugiyono, 2011, hlm. 133) :

- a. Sangat Setuju (SS) diberi Skor 5;
- b. Setuju (S) diberi Skor 4;

- c. Kurang Setuju (KS) diberi Skor 3;
- d. Tidak Setuju (TS) diberi Skor 2;
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi Skor 1.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu datum yang telah diperoleh benar-benar valid atau sesuai datum. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukurnya. (Siregar, 2014, hlm. 87). Metode yang sering digunakan untuk menilai validitas kuesioner adalah korelasi momen produk (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap elemen pertanyaan dengan skor total, oleh karena itu sering disebut sebagai *inter item-correlation*.

Data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sedangkan ketika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa data dinyatakan tidak valid. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi variabel x dan y

n : banyaknya subjek uji coba

Σy : jumlah skor total

Σx : jumlah skor tiap item

Σx^2 : jumlah kuadrat skor item

Σy^2 : jumlah kuadrat skor total

Σxy^2 : jumlah perkalian skor item dengan skor total

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data yang benar-benar dapat dipercaya dan sesuai dengan keadaan dilapangan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran memberikan hasil yang konsisten (Siregar, 2014:87). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *Cronbach Alpa* (α), variabel dikatakan reliabel jika memiliki $\alpha > 0,60$, jika nilai α semakin mendekati angka 1 maka akan semakin reliabel (Sari, 2019:61-62). Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = nilai variabel

Si = varians skor tiap-tiap item

St = varians total

k = jumlah item

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui sebaran data ke dalam variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan tepat yang digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Normalitas data dapat dilihat menggunakan uji kolmogorov-skmirnov normal. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika $Sig > 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika $Sig < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal (Wiratna., 2014, hlm. 55-52).

b. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *varians residual* dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Cara lain dalam uji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan uji glejser. Menurut Gujarati (1995) uji glejser mengusulkan untuk

meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Teknik pengujian heteroskedasitas dalam penelitian ini adalah menggunakan pola gambar *scatterplot*.

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji atau membuktikan ada atau tidaknya hubungan yang kuat antara variabel satu dengan variabel lainnya. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Uji ini bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel-variabel bebas (Ghozali, 2013:110). Ketika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka tidak terdapat gejala multikolinearitas (Fitriani, 2019, hlm. 66).

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016:107-108) uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ atau sebelumnya. Sebuah masalah autokorelasi terjadi jika terjadi korelasi yang muncul karena obsevasi yang berurutan sepanjang waktu dan berkaitan satu sama lain. Residual atau pengganggu tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya menjadi penyebab terjadinya masalah ini.

Biasanya masalah autokorelasi terjadi pada data runtut waktu (*time series*) karena gangguan pada suatu individu atau kelompok akan mempengaruhi pada periode berikutnya.

Uji autokorelasi dapat dilakukan menggunakan uji run test. Dalam pengujian ini didapatkan hipotesis jika antar residual tidak terdapat hubungan korelasi maka dikatakan bahwa residual adalah acak atau random (Ghozali, 2016, hlm. 116). Pengujian run test digunakan untuk melihat apakah suatu data residual terjadi secara acak atau tidak dengan taraf signifikansi 0,05. Jika hasil dari pengujian ini diatas taraf signifikansi, maka persamaan regresi terbebas dari masalah autokorelasi.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Menerapkan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent*) (Siregar, 2013, hlm. 301). Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen (kepuasan konsumen)

- a = konstanta
- b_1b_2 = koefisien korelasi ganda
- X_1 = harga
- X_2 = kualitas pelayanan
- e = *error of term*

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian sebagai suatu taksiran keadaan populasi melalui data sampel (Sugiyono, 2015, hlm. 56)

1) Uji F

Uji F untuk mengetahui hubungan secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun prosedurnya yaitu:

H_0 : secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Peneliti menggunakan SPSS untuk menganalisis data penelitian dari uji validitas hingga data uji F perangkat lunak pengolah versi 22.0 (Azizah, 2018, hlm. 59)

2) Uji T

Uji T adalah pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan yang meyakinkan dari dua *mean* sampel (Hartono, 2008, hlm.146). Apabila t_{hitung} masing-masing variabel bebas lebih besar dari t_{tabel} maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut ini prosedurnya:

H₀: tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

H_a: terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

Kriteria pengambilan keputusan: jika signifikan niali $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya terima H₀ dan tolak H₁. Jika signifikan $t < 0,05$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya terima H₁ dan tolak H₀. (Azizah, 2018, hlm. 59)

3) Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Ghazali, 2013, hlm. 83-85) Koefisien determinasi (R²) dari perhitungan hasil regresi

linear berganda menunjukkan seberapa variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya. Analisis untuk mengetahui seberapa besar berpengaruhnya variabel independen (harga dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) yang kemudian dinyatakan dengan R^2 .

Rumus uji koefisiensi determinasi sebagai berikut :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = koefisien deteminasi

(Fitrianis, 2019, hlm. 70)