

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, mutu dan standar. (Bungin, 2014). Dari keterangan diatas maka yang dimaksud variabel adalah sesuatu yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penulisan skripsi ini memiliki dua variabel yaitu:

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat) Sugiyono (2010:59). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Sugiyono (2010:59). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan

#### **1.2. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber Jurnal
1	Kualitas pelayanan	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2006)	a. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) b. <i>Reliability</i> (Keandalan) c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) d. <i>Assurance</i> (jaminan) e. <i>Empathy</i> (empati) (Lupiyoadi dan A.Hamdani, 2011)	Hamdani (2008)
2	Kualitas produk	Kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. (Wibowo 2014)	a. Hasil Produk ( <i>Performance</i> ) b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> ) c. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) d. Kesesuaian dengan Spesifikasi ( <i>Conformance to Specfication</i> ) e. Daya Tahan ( <i>Durability</i> ) f. Kegunaan ( <i>Serviceability</i> ). g. Estetika ( <i>Aesthetics</i> ) h. Kualitas yang Dirasakan ( <i>Perceived Quality</i> ) (Saleleng et al., 2014)	Tjiptono (2008)
3	Harga	Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayannya (Zakaria dan Astuti (2013)	a. Harga yang ditetapkan. b. Keterjangkauan harga c. Kesesuaian harga dengan kualitas d. Daya saing harga e. Potongan harga Rondonuwu (2013) dan Weenas (2013)	Weenas (2013),
4	Kepuasan pelanggan	Tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa	a. Terpenuhinya harapan konsumen b. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk c. Merekomendasikan kepada	(Komalig , 2013)

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber Jurnal
		yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 2002)	<p>pihak lain</p> <p>d. Kualitas layanan</p> <p>e. Loyal</p> <p>f. Reputasi yang baik</p> <p>g. Lokasi</p> <p>Rondonuwu (2013) dan (Komalig, 2013)</p>	

### 1.3. Jenis dan Sumber Data

#### 1.3.1. Jenis Data

Untuk mendukung penelitian, maka jenis data penelitian yang digunakan yaitu Data kuantitatif biasanya dijelaskan dengan angka-angka, (Bungin, 2014). Jenis penelitian ini adalah data subyek yaitu berupa hasil penilaian kuesioner.

#### 1.3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian, dengan demikian data primer diperoleh dari sumber primer, yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2014)

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, (Bungin, 2014). Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Begitu pula pada keadaan semestinya yaitu sumber data

primer dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.

#### **1.4. Populasi, Sample Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1.4.1. Populasi**

Dalam metode penelitian populasi sangat populer kata populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (Soeratno, 2003). Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan *universum* dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, tumbuhan, hewan udara, gejala, nilai, peristiwa sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber-sumber penelitian.

Walaupun populasi penelitian memiliki beberapa sifat yang tidak jarang membingungkan, tetapi menjadi tugas peneliti untuk memberi batasan yang tegas terhadap setiap objek yang menjadi populasi penelitiannya. Pembatasan populasi haruslah berpedoman kepada tujuan dan permasalahan penelitian (Bungin, 2014). Oleh karenanya penelitian dengan permasalahan yang besar akan memiliki populasi yang besar pula, dengan pembatasan populasi penelitian akan memudahkan dalam memberikan ciri-ciri atau sifat yang lain populasi tersebut, dan semua ini memberikan keuntungan dalam penarikan sampel (Bungin, 2014) Populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Tunahan yang menjadi pelanggan PAMSIMAS jumlah 470 KK (Kartu Keluarga).

### 1.4.2. Sampel

Sampel adalah penelitian yang menggunakan seluruh anggota populasinya, penggunaan ini berlaku jika anggota populasinya relatif kecil. Untuk anggota populasi yang relatif besar, maka diperlukan sebagian anggota populasi yang dijadikan sampel. (Usman & Akbar, 2006) Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada formula (Bungin, 2014) Berdasarkan rumus formula maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1}$$

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

D = Nilai Presisi ( $\alpha = 0.1$ )

$$n = \frac{470}{470(0.1)^2+1}$$

n = 82.45 (Dibulatkan menjadi 82)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibulatkan menjadi sebanyak 82 responden, dimana 1 responden mewakili 1 KK.

### 1.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik non *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive* yaitu menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu dengan siapa saja secara

kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai responden bila orang tersebut cocok atau layak untuk digunakan sebagai sumber data. (Siregar, 2010). Berikut ini adalah Kriteria Responden adalah warga masyarakat Desa Tunahan yang menjadi pelanggan PAMSIMAS minimal 1 tahun menjadi pelanggan PAMSIMAS.

## 1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut:

### 1.5.1. Angket

Metode angket disebut pula metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden (Bungin, 2014). Metode ini digunakan untuk mendapatkan tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS di Desa Tunahan.

Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup disediakan dan pengukurannya menggunakan *skala likert*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statement atau pertanyaan yang dikemukakan mendahului option jawaban yang disediakan, dengan ketentuan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju dengan nilai : 5

S : Setuju dengan nilai :4

N : Netral dengan nilai : 3

TS : Tidak Setuju dengan nilai : 2

STS : Sangat Tidak Setuju dengan nilai : 1

### 1.5.2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. (Bungin, 2014)

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner, kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2014). Metode ini penulis gunakan untuk mengobservasi secara langsung atau untuk mengetahui secara umum Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas di Tunahan Keling Jepara.

## 1.6. Metode Pengolahan Data.

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (*editing*), proses pemberian identitas (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*) (Bungin, 2014).

*Editing* adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan. Oleh karena itu, keadaan tersebut harus diperbaiki melalui *editing* (Bungin, 2014).

Setelah tahap *editing*, kegiatan berikutnya adalah mengklarifikasi data-data tersebut melalui tahapan *coding*. Maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Pengkodean ini menggunakan dua cara, pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot atau arti frekuensi tertentu. Sedangkan pengkodean lambang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu. *Tabulating* (tabulasi) adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya (Bungin, 2014).



## 1.7. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

### 1.7.1. Uji Validitas

Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner valid dan reliabel. Maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - k$ . Dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka hasilnya adalah valid.

### 1.7.2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas alat ukur, menggunakan *cronbach alpha*. Alat ukur ini dinyatakan andal atau *reliable* bila koefisien *cronbach alpha* berkisar 0,6 sampai dengan 0,8 dan untuk menguji validitas butir-butir pertanyaan, menggunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Butir-butir pertanyaan dinyatakan valid atau sah bila nilai korelasinya diatas atau sama dengan 0.6 (Sufreni dan Natanael, 2014).

Penelitian ini digunakan skala likert untuk memberi arti bagi jawaban responden berdasarkan pendidikan, pendapatan serta sanksi/denda terhadap partisipasi masyarakat dalam kepeguruan akta kelahiran yang dinyatakan dengan nilai 1-5. Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner tersebut valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dan reliabilitas dengan

menggunakan *cronbachalpha* berkisar 0,6 sampai dengan 0,8 akan tetapi menurut (Ghozali, 2013). Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrument pengukuran dengan menggunakan *cronbachalpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbachalpha* lebih dari 0,60.

## 1.8. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji autokorelasi, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ketiga jenis asumsi klasik ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas, presisi, dan konsistensi data.

### 1.8.1. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi linier ganda terdapat korelasi antar variabel. Model regresi linear ganda yang baik seharusnya korelasi antar variable adalah kecil atau justru sama sekali tidak ada. Dengan kata lain, model regresi linier ganda yang baik adalah yang tidak mengalami multikolonieritas (Sufreni dan Natanael, 2014)

Salah satu cara untuk menguji multikolonieritas adalah dengan melihat nilai tolerance dan varianceinflationfaktor (VIF). Nilai tolerance dan VIF merupakan nilai yang menunjukkan ada atau tidaknya multikolonieritas. Nilai tolerance harus diantara 0,0-1, atau sama dengan

nilai VIF diatas 10 sehingga data yang tidak terkena multikolonieritas nilai toleransinya harus lebih dari 0.10 atau nilai VIF lebih rendah dari 10 (Sufreni dan Natanael, 2014)

### 1.8.2. Normalitas

Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot of Regresion Standizzed Residual* dari variabel terikat, di mana (Sufreni dan Natanael, 2014):

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

### 1.8.3. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah kesalahan (*error*) pada data kita memelikivarias yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas memiliki suatu kondisi bahwa varians *error* berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi ganda yang baik adalah tidak mengalami heteroskedastisitas (Sufreni dan Natanael, 2014)

## 1.9. Analisis Data

### 1.9.1. Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauhmana *variable independent* mempunyai pengaruh variabel

*dependent*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut (Sugiyono, 2014) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Di mana :

X1 : Kualitas pelayanan

X2 : Kualitas produk

X3 : Harga

Y : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta

e : Simultan error

### 1.9.2. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data.  $R^2$  mengukur sebesarnya jumlah reduksi dalam variabel *dependent* yang diperoleh dari pengguna variabel bebas.  $R^2$  mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan  $R^2$  yang tinggi berkisar antara 0 sampai 1.

$R^2$  yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan  $R^2$  yang telah disesuaikan. *Adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel *independent* ke dalam persamaan.

### 1.9.3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

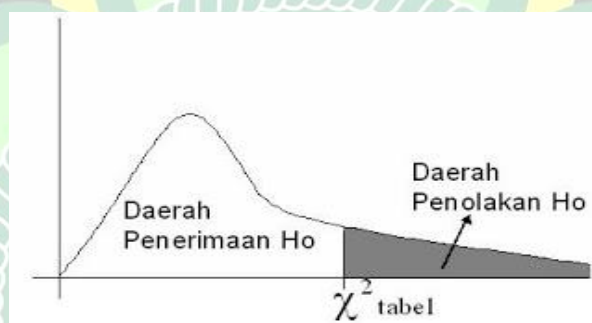
Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas

diTunahan Keling Jeparapengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Taraf signifikansi = 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )
2. Derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $df = n-k$
3.  $F_{tabel}$  yang nilainya dari daftar tabel distribusi F.



**Gambar 3.2**  
**Grafik Nilai Kritis Distribusi F**

#### 1.9.4. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang dilihat dari perbandingan nilai signifikansi terhadap nilai kesalahan ( $\alpha$ ). Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Uji parsial untuk mengetahui pengujian hipotesis penelitian. pengujian parsial dilakukan dengan uji satu arah.

1. Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ ; Tidak ada pengaruh antara variabel  $X_i$  terhadap variabel  $Y$

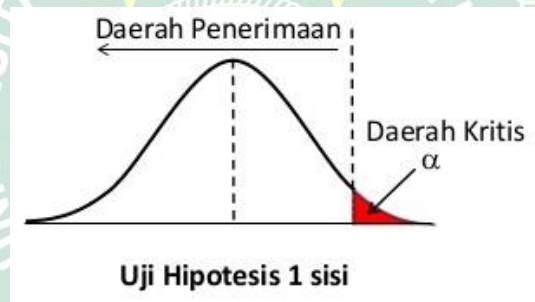
$H_a : \beta_1 \geq 0$ ; Ada pengaruh positif antara variabel  $X_i$  terhadap variabel  $Y$ , dimana  $i = 1,2,3,4$

Uji hipotesis dua sisi dilakukan dengan penentu nilai  $\alpha = 5\%$  dan derajat kebebasan =  $N-k$  akan diperoleh nilai  $t$ -tabel =  $t_{0,05 dk (N-k)}$

2. Kriteria Pengujian:

$H_0$  diterima jika  $t$ -hitung  $< t$ -tabel atau nilai Sig ( $p$ )  $> 0,05$

$H_0$  ditolak jika  $t$ -hitung  $> t$ -tabel atau nilai Sig ( $p$ )  $< 0,05$



**Gambar 3.3**  
**Grafik Nilai Kritis Distribusi t**