

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat *positivistic* digunakan pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2010;13).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah Gresik Jl. Brotonegoro No 13-15 GKB Gresik lokasi penelitian yaitu Lapangan Hidayat Futsal *Square* (HFS).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan subyek 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. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. (Sugiyono,2013;117) Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Lapangan Hidayat Futsal *Square* (HFS).

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Hasil analisis sampel merupakan kesimpulan yang berlaku untuk populasi. Sehingga sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2013;118).

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode *Nonprobability Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013;124).

Menurut Irawan dalam Sukandarrumidi (2004;54) mengatakan bahwa jumlah sampel minimum adalah 100. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Lapangan Hidayat Futsal *Square* (HFS).

## 3.4 Identifikasi dan Definisi Oprasional Variabel

### 3.4.1 Identifikasi Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel Independen terdiri dari tiga variabel yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ) Kualitas

Layanan ( $X_2$ ) Persepsi Harga ( $X_3$ ) sedangkan variabel dependen terdiri dari satu variabel yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

### 3.4.2 Definisi Oprasional Variabel

#### 3.4.2.1 Variabel Independen (X)

##### 1. Kualitas Produk ( $X_1$ )

Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat Berdasarkan definisi tentang kualitas, konsumen boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok.

Adapun indikator dari variabel kualitas produk adalah :

- a. Desain dan penampilan produk yang menarik
- b. Keistimewaan produk (Menggunakan rumput sitentis)
- c. Kesesuain spesifikasi, ukuran lapangan, bentuk.

##### 2. Kualitas Layanan ( $X_2$ )

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Adapun indikator dari variabel kualitas layanan adalah :

- a. *Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir..
- b. *Responsiveness* Kesigapan dalam melayani pelanggan.
- c. *Empathy* (empati)

### 3. Persepsi Harga ( $X_3$ )

Adalah bisa berkaitan dengan bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh konsumen dan memberikan makna yang dalam bagi mereka.

Adapun indikator dari variabel persepsi harga adalah:

- a. Keterjangkauan harga.
- b. Kesesuaian harga dengan manfaat.
- c. Kesesuaian harga bersaing dengan lapangan lainnya.

#### 3.4.2.2 Variabel Dependen (Y)

1. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas, dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Adapun indikator dari variabel kepuasan pelanggan adalah:

- a. Kesesuaian harapan pelanggan.
- b. Memiliki kualitas yang baik.
- c. Puas akan manfaat menjadi pelanggan.

### 3.5 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala likert. (Sugiyono,2013;134) dengan Skala likert, maka variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang

tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (ST) diberi skor 4
3. Jawaban Ragu-Ragu (RR) diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

### **3.6 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.6.1 Jenis Data**

Data primer yaitu data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan dari hasil penelitian langsung pada obyek penelitian yang bersumber dari sebagian pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Lapangan Hidayat Futsal *Square* (HFS).

#### **3.6.2 Sumber Data**

Metode pengumpulan data pada prinsipnya berfungsi untuk mengungkapkan variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuisisioner, yaitu dengan cara mengajukan lembaran angket kepada responden yang berisikan daftar pertanyaan.

### **3.7 Pengujian Instrumen**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2013;121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan

derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013;53).

### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dan hasil pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya. Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013;121). Dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan kriteria bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $r$  Alpha  $>$   $r$  Tabel (Nunnally dalam Ghozali, 2013;48).

## **3.8 Uji Asumsi Klasik**

### **3.8.1 Uji Heteroskedastisitas**

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu dalam persamaan regresi mempunyai varian yang sama atau tidak. Hasan dalam Meka (2011;73) menyatakan bahwa untuk mengetahui terjadinya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji koefisien korelasi Spearman dengan ketentuan

jika signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat heteroskedastisitas dalam regresi dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat heteroskedastisitas dalam regresi.

### **3.8.2 Uji Normalitas**

Cara yang sering digunakan dalam menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, hanya dengan melihat pada histogram residual apakah memiliki bentuk gambar lonceng pada histogram atau dengan melihat apakah penyebaran data membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara ini menjadi fatal karena pengambilan keputusan menjadi subjektif. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  maka asumsi normalitas terpenuhi (Nurjannah 2008;9).

### **3.8.3 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent (Ghozali, 2013:105). Uji multikolineritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan, Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas (Ghozali, 2013;106).

### 3.9 Teknik Analisis Data

#### 3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier Berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Persepsi Harga (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan persamaan berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pelanggan
X1	= Kualitas Produk
X2	= Kualitas Layanan
X3	= Persepsi Harga
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefisien Regresi
$\varepsilon$	= Error

#### 3.10 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghozali (2013;97) koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

### 3.11 Pengujian Hipotesis

#### 3.11.1 Uji t (Parsial)

Uji t ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2013;98). Pengujian hipotesis diajukan, maka digunakan statistik uji t.

1. Merumuskan hipotesis statistik yang akan diuji:

$H_0 : b_1 = 0$  Artinya Kualitas Produk tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_a : b_1 \neq 0$  Artinya Kualitas Produk ada pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_0 : b_2 = 0$  Artinya Kualitas Layanan tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan .

$H_a : b_2 \neq 0$  Artinya Kualitas Layanan ada pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_0 : b_3 = 0$  Artinya Persepsi Harga tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_a : b_3 \neq 0$  Artinya Persepsi Harga ada pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Menentukan kriteria pengambilan keputusan:

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh Kualitas Produk,

Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.