

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan merumuskan hipotesis yang selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif kausal.

Menurut Sugiyono (2010;55), rumusan masalah asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2010;56).

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah desa Sembayat, sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “ Pengaruh kualitas Pelayanan, Produk dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Laxmi Cake and Bakery di Sembayat” karena padatnya jumlah penduduk dan mayoritas penduduknya menyukai kuliner terutama kue yang memungkinkan penduduknya sangat membutuhkan produk kue yang berkualitas, juga masyarakat mempunyai pendapatan yang tetap, masyarakat yang ingin nyaman dan puas dengan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mereka pilih.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2008;115) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populai adalah masyarakat kabupaten Gresik yang menjadi pelanggan di Laxmi Cake and Bakery di Sembayat.

#### **3.3.2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2013:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pnelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan secara acak tanpa memperhatikan stara yangn ada dalam populasi (Sugiyono, 2013:82).

Menurut Sugiyono (2013;86) menyatakan bahwa jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael*, jika populasi 135 orang dan tingkat kesalahan 5 % maka sampel yang digunakan adalah 100 responden.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer (langsung) dan data sekunder (tidak langsung). Dalam pengumpulan data sesuai dengan tujuan penelitian, maka digunakan teknik pengumpulan data adalah studi lapangan, yaitu dilakukan melalui koesioner, yaitu dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang bersifat

tertutup, dimana setiap pertanyaan telah disediakan alternatif jawabannya untuk dipilih oleh responden. Dengan kuesioner, dapat diungkap data yang menyangkut persepsi sikap, berdasarkan nilai, pengalaman, dan keyakinan responden.

### **3.5. Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengambilan data yang digunakan adalah metode kuesioner, yaitu dengan cara mengajukan angket kepada responden yang berisikan daftar pertanyaan, metode ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai semua pelanggan di Gresik.

### **3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.6.1. Identifikasi Variabel**

Identifikasi Variabel adalah segala segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008;58).

#### **1. Variabel bebas / *Independen***

Variabel *Independen (bebas)* adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Pelayanan (X1)
- b. Produk (X2)
- c. Harga (X3)

## 2. Variabel terikat / Dependent

Variabel terikat / Dependent adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan Laxmi Cake and Bakery di Gresik.

### 3.6.2. Definisi Operational Variabel

#### 1. Variabel Independent (X)

- a. Pelayanan (X1) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk atau jasa dapat terkait atau tidak terkait pada suatu produk jasa atau jasa (Sudarso, 2016:34).

Indikator empiris yang digunakan untuk menjelaskan variabel pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti Fisik.
  - 2) Keandalan.
  - 3) Ketanggapan.
  - 4) Jaminan dan Kepastian
- b. Kualitas produk (X2) merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Tjiptono, 2010:95).

Indikator empiris yang digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas produk Kusuma (2011) adalah sebagai berikut :

1. Variasi.
  2. Cita rasa.
  3. Higenis.
  4. Porsi.
- c. Harga (X3) adalah kompensasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa. Dalam menetapkan harga produk, produsen harus memperhatikan produksi sehingga tidak terlalu tinggi atau rendah yang akan mempengaruhi konsumen dan produsen sendiri dalam mendapatkan keuntungan (Arifin, 2007:74).

Indikator yang digunakan untuk menjelaskan variabel harga adalah sebagai berikut :

- 1) Penetapan Harga.
  - 2) Harga Bersaing.
  - 3) Kesesuaian Harga
  - 4) Perubahan Harga
2. Variabel Dependent (Y)

Kepuasan pelanggan (Y) merupakan perasaan senang atau kecewa dari pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kinerja produk dengan harapannya. Jika kinerja produk sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas atau senang. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak sesuai dengan

harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja produk melebihi harapan maka pelanggan sangat senang atau sangat puas (Suyanto, 2007:10).

a. Overall satisfaction

Yaitu kepuasan keseluruhan pelanggan setelah mengkonsumsi produk.

b. Expectation satisfaction

Yaitu harapan yang ingin diperoleh pelanggan.

c. Experience satisfaction

Yaitu tingkat kepuasan pelanggan.

### 3.7. Teknik Pengukuran Data

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuisioner yang berbentuk *Rating Scale* (Skala Likert), digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dengan interval 1-4 alternatif jawaban. Arikunto (2010:194).

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Setuju (SS)        | = 4 |
| 2. Setuju (S)                | = 3 |
| 3. Tidak Setuju (TS)         | = 2 |
| 4. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

### 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data primer, sebelum kuisioner tersebut digunakan dalam analisis selanjutnya, kuisioner ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan

program SPSS (*Sosial Product of Sosial Science*). Apabila dalam uji normalitas dan reabilitas didapatkan data yang berdistribusi normal, maka dapat dilakukan langkah selanjutnya.

### 3.8.1. 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).

$r$  tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degreeoffreedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$\boxed{df = n - 2} \quad \text{untuk regresi linear berganda}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

2 = *two tail test*

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Realibilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dan hasil pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya. Reabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013;121)

Uji reabilitas 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 *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005;41).

### 3.9. Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan regresi linier berganda sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel – variabel yang diteliti. Pengujian asumsi klasik yang digunakan yaitu :

#### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Uji multikolinieritas 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 multikolinieritas (Ghozali, 2013;106).

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah residual bersifat konstan atau sama untuk berbagai pengamatan.

Deteksi adanya heteroskedastisitas diuji melalui chart scatterplot dengan dasar analisis, jika titik-titik yang terdapat dalam charts tersebut membentuk



pola titik-titik yang teratur seperti gelombang, melebar kemudian menyempit berarti terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013;139).

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013;163) yaitu:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalita.

### **3.10. Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas pelayanan (X1, produk (X2) dan harga ( X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan persamaan berikut:

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

Keterangan :

Y= Variabel Terikat (Kepuasan pelanggan )

a= Konstanta

b<sub>1</sub>= Koefisien regresi nilai X1

b<sub>2</sub>= Koefisien regresi nilai X2

b<sub>3</sub>= Koefisien regresi nilai X3

X1= Pelayanan

X2= Produk

X3= Harga

e= Nilai residu

### 3.12. Uji Hipotesis

Untuk menguji suatu hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti, maka dilakukan uji statistik, yaitu:

#### 1. Uji t

Pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan uji t.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : \beta_i = 0$ ; (Faktor - faktor yang terdiri pelayanan, produk, dan harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Laxmi cake and bakery Sembayat.

$H_a : \beta_i \neq 0$ ; (Faktor - faktor yang terdiri pelayanan, produk, dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Laxmi cake and bakery Sembayat.

2. Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05
3. Membandingkan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dengan tingkat signifikansi  $t$  yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program *SPSS* dengan kriteria berikut:
4. Nilai signifikan  $t > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
5. Nilai signifikan  $t < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2$ ) pengaruh secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) yaitu kepuasan pelanggan. Langkah-langkah pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05
2. Membandingkan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 dengan tingkat signifikansi  $F$  yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program *SPSS* dengan kriteria berikut:

Nilai signifikan  $F > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Nilai signifikan  $F < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.