

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017;8).

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di tempat Perumahan Citra Graha Kembangan Kebomas Kabupaten Gresik Jawa Timur 61142

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017;80). Kemudian ditarik kesimpulan populasi yang dimaksud penelitian ini adalah pembeli rumah di perumahan Citra Graha yang berjumlah 110 responden.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:62). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *simple random sampling* menurut (Sugiyono, 2010 :64) *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak dengan cara diundi tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan berdasarkan tabel kreci dengan tingkat kesalahan 5% dan jumlah populasi sebanyak 110 responden sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 84 responden.

3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

3.4.1. Identifikasi Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulanya (Sugiyono,2017;39)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono,2017;39). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah service excellence yang meliputi:

1. Kemampuan (X1)

Menurut Mulqiyati (2015:15) Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan

motivasi dan menggunakan *publicrelation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan Indikator dari variabel kemampuan adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik.
- b. Karyawan mampu memberikan penjelasan dengan baik mengenai perumahan yang akan dijual kepada konsumen.

2. Sikap (X2)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan Mulqiyati (2015:15) indikator variabel sikap adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan sopan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
- b. Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen

3. Penampilan (X3)

Menurut Barata (2006:31) penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain. Indikator variabel penampilan adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan fisik karyawan rapi dalam melayani konsumen.
- b. Karyawan sopan dalam melayani konsumen

4. Perhatian (X4)

Mulqiyati (2015:15) curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan

keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang konsumen. Indikator variabel perhatian adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan memberikan perhatian terhadap kebutuhan konsumen.
- b. Karyawan memberikan perhatian terhadap kritik yang diberikan konsumen.

5. Tindakan (X5)

Menurut Mulqiyati (2015:15). Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Indikator variabel tindakan adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan memberikan fasilitas penunjang kepada konsumen berupa teknologi informasi.
- b. Karyawan memberikan informasi terbaru mengenai perumahan.

6. Tanggung Jawab (X6)

Menurut Barata (2006:31) melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Indikator variabel tindakan adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan pembangunan dan waktu pengerjaan perumahan.
- b. Karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan.

Variabel *dependent* (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2017;39).

Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah:

1. Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Indikator dari variabel dependen kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu melayani konsumen.
- b. Fasilitas yang baik.

./

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Oprasional Variabel

No	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
1	Kemampuan (X ₁)	Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan	- Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik - Karyawan mampu memberikan penjelasan dengan baik mengenai perumahan yang akan di jual kepada konsumen

		<i>publicrelation</i> sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan	
2	Sikap (X ₂)	Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan sopan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen - Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
3	Penampilan (X ₃)	Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan fisik karyawan rapi dalam melayani konsumen. - Karyawan sopan dalam melayani konsumen.
4.	Perhatian (X ₄)	perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang konsumen	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memberikan perhatian terhadap kebutuhan konsumen. - Karyawan memberikan perhatian kepada keritik yang diberikan konsumen.
5.	Tindakan (X ₅)	Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memberikan fasilitas penunjang kepada konsumen berupa teknologi informasi - Karyawan memberikan informasi terbaru mengenai perumahan
6	Tanggung jawab (X ₆)	Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan pembangunan dan waktu pengerjaan perumahan - Karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan

7	Kepuasan konsumen (Y)	kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu melayani konsumen - Fasilitas yang baik
---	-----------------------	---	--

3.5. Pengukuran Variabel Penelitian

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala likert. (Sugiyono,2017;93) 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:

Jawaban sangat setuju : diberi skor 5

Jawaban setuju : diberi skor 4

Jawaban ragu-ragu : diberi skor 3

Jawaban tidak setuju : diberi skor 2

Jawaban sangat tidak setuju : diberi skor 1

3.6. Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2010;193). Data adalah kumpulan angka-angka yang berhubungan dengan observasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu pembeli rumah di perumahan Citra Grah.

3.7 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data penelitian ini dengan metode angket (kuesioner). Kuesioner yaitu memperoleh data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan tertulis secara lengkap, tentang masalah yang akan dibahas tentang *service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab) kemudian di isi oleh responden untuk mempermudah pengumpulan data dan efisiensi waktu secara lengkap tentang masalah yang akan dibahas. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditetapkan dengan cara mendatangi langsung responden.

3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

Sebelum digunakan dalam analisis selanjutnya, instrumen dalam penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen tersebut menggunakan SPSS (*Social Product of Social Science*).

3.8.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011;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 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 (α) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$\boxed{df = n - 1} \longrightarrow \boxed{df = 36 - 1}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

1 = *one tail test*

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu instrument penelitian relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dalam mengetahui reliabilitas kuisioner.

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Menurut Ghozali (2010;131), suatu variabel dikatakan reliable jika nilai

Cronbach Alpha > 0.60. Adapun rumus perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$x = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1) k}$$

Keterangan :

a = koefisien reliabilitas

k = jumlah item per variabel

r = *mean* korelasi antar item

Koefisien *Cronbach Alpha* apabila > 0.60 menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrumen (bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Pada prinsipnya, normalitas data dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau histogram dari residualnya. Data normal dan tidak normal dapat diuraikan sebagai berikut (Ghozali, 2013;160-165):

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, tidak menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

3.8.2.2 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem korelasi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Salah satu cara untuk mendeteksi autokorelasi adalah menggunakan tabel Durbin-watson (Ghozali, 2013;108)

1. $0 < d < DL$: Tidak ada autokorelasi positif
2. $DL \leq d \leq DU$: Tidak ada autokorelasi positif
3. $4-DL < D < 4$: Tidak ada autokorelasi negatif
4. $4-DU \leq D \leq 4-DL$: Tidak ada autokorelasi negatif
5. $DU < D < 4-DU$: Tidak ada autokorelasi positif dan negatif

3.8.2.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013: 105-106) menyatakan uji multi kolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multi kolinieritas dengan caramelihat nilai

VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Hipotesa yang digunakan dalam uji multikolinieritas adalah :

Ho : Tidak ada Multikolinieritas

Ha : Ada Multikolinieritas

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

Jika VIF > 10 atau jika tolerance $< 0,1$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika VIF < 10 atau jika tolerance $> 0,1$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

3.8.2.4 Uji Heterokdastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y_{\text{prediksi}} - Y_{\text{sesungguhnya}}$) yang telah distudentized, dengan dasar analisis bahwa jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139).

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. (Sugiyono,2010;270). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang dijadikan penelitian, maka peneliti menggunakan regresi linier berganda dan pengolahannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows*. Dalam rangka menganalisis pengaruh variabel bebas dengan variabel tergantung agar sesuai dengan tujuan penelitian, maka digunakan pendekatan regresi linier berganda. Analisis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + e$$

Keterangan :

Y	: Minat Beli
A	: Intersep model (konstanta)
β	: Koefisien regresi
X1	: Kemampuan
X2	: Sikap
X3	: Penampilan
X4	: Perhatian
X5	: Tindakan
X6	: Tanggung Jawab
e	: Error

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009; 84).

1. $H_0 = b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 = 0$ artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *variable service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) terhadap kepuasan konsumen.
2. $H_1 = b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 \neq 0$ artinya artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *variable service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) terhadap kepuasan konsumen

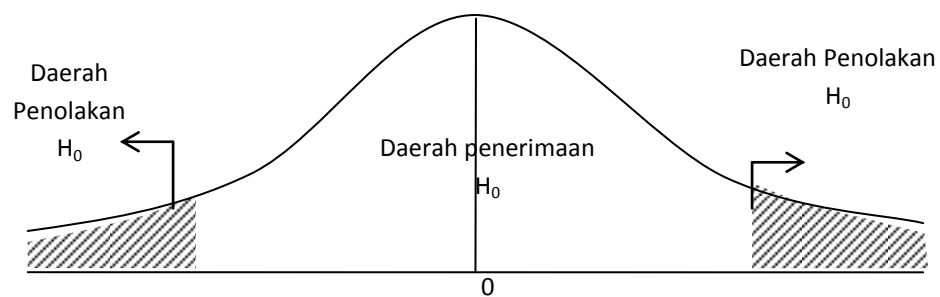
Rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{se(\beta_i)}$$

Keterangan:

β_i = Koefisien Regresi

Se = standart eror



Gambar 3.1
Kurva Distribusi t

Kriteria Pengujian :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial ada pengaruh antara *service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) terhadap kepuasan konsumen.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ nilai signifikansi $< (0,05)$ H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh antara *service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) terhadap kepuasan konsumen.

3.10.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen *variable service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) terhadap kepuasan konsumen (Ghozali, 2009; 84). Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{tabel} dengan F_{hitung} yang terdapat pada tabel *analysis of variance*.

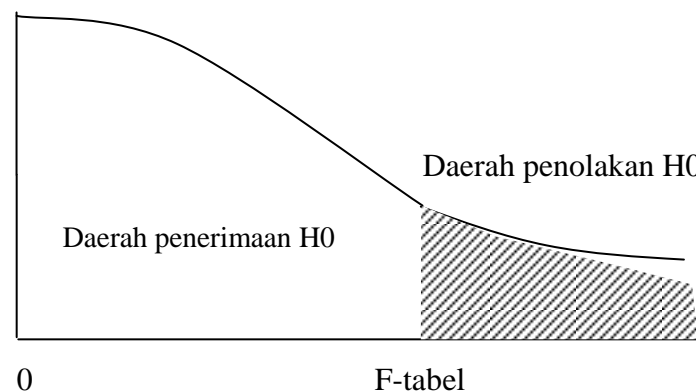
Untuk menentukan F_{tabel} , tingkat signifikansi yang digunakan 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k)$ dan $(k-1)$. Menentukan F_{hitung} , dapat dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana: R^2 = Koefisien determinasi
 n = Jumlah anggota sampel
 k = Jumlah variabel independen

Kriteria uji yang digunakan adalah:

1. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa variabel independen *variable service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa variabel independent *variable service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.



Gambar 3.2
Kurva Uji F

Kriteria pengujian:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak, artinya *service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.

2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$ diterima, artinya variabel *service excellence* (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tidakan, dan tanggung jawab) secara simultan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.