

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Proses penelitian bersifat deduktif, di mana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian kuantitatif menurut Sukmadinata (2009;530) dilakukan menggunakan angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Metode penelitian yang tergolong ke dalam penelitian kuantitatif bersifat *non eksperimental* adalah deskriptif, survai, *expostfacto*, *komparatif*, *korelasional*. Metode yang digunakan adalah metode *asosiatif* kausal, merupakan hubungan yang sifatnya sebab akibat, salah satu variabel (*Independent*) mempengaruhi variabel yang lain (*Dependent*).

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk membahas permasalahan, maka objek penelitian yang dipilih guna melengkapi penyelesaian dalam penelitian ini ialah Konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik di Jl. Tanjung Hulu No. 3 GKB Gresik-Jawa Timur.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari Sugiyono, (2010;115). Populasi yang dimaksud penelitian ini adalah seluruh konsumen di Katon Ayu *Wedding Organizer* yang berjumlah 150 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010;118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi di dalam penelitian. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017;85), *purposive sampling* adalah sebagai berikut: "*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu". Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan.

Oleh karena itu sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif. Jumlah subjek penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 110 konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer*. Kriteria sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Konsumen pernah memilih paket gedung *exelent* di Katon Ayu *Wedding Organizer*.
2. Konsumen pernah memilih paket rumah *luxury* di Katon Ayu *Wedding Organizer*.

3.4 Identifikasi Definisi Operasional Variabel

3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010;58)

1. Variabel bebas / *Independent*

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

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

2. Variabel terikat / *Dependent*

Variabel *dependent* (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen.

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik” adalah:

1. Variabel Kualitas Produk (X1)

Kualitas produk adalah kegiatan yang dilakukan oleh Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik dalam meningkatkan kualitas hasil atau produk guna

memuaskan para konsumen. Kualitas produk memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Ciri khas / keistimewaan tambahan (*features*)
- c. Variasi selalu terbaru
- d. Keandalan (*reliability*)

2. Variabel Harga (X2)

Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Adapun indikator adalah:

- a. Terjangkaunya biaya.
- b. Kesesuaian antara harga dengan kualitas.
- c. Kemudahan cara pembayaran.

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan yaitu persepsi pandangan yang secara nyata diterima oleh pelanggan (*perceived service*) dengan layanan yang diinginkan oleh pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

4. Kepuasan Konsumen (Y)

Adalah kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan konsumen memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi.
- b. Perasaan puas konsumen pada keseluruhan produk.
- c. Kesesuaian dengan harapan konsumen.
- d. Harapan konsumen yang terlampaui.

3.5 Pengukuran Variabel

Untuk memperoleh data kuantitatif variabel diatas diukur dengan menggunakan skala interval dengan memakai metode pengukuran yang dikembangkan oleh *likert*. Formasi dan daftar pertanyaan yang diajukan adalah bentuk tertutup, dimana responden hanya diperkenankan untuk memilih jawaban dari 5 alternatif jawaban yang tersedia. Setiap pertanyaan memiliki 5 poin skala penentu skor adalah sebagai berikut:

1. Untuk jawaban Sangat Setuju : 5
2. Untuk jawaban Setuju : 4
3. Untuk jawaban Ragu-Ragu : 3
4. Untuk jawaban Tidak Setuju : 2
5. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju : 1

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Pada penelitian ini, jenis dan sumber data yang dipakai oleh peneliti adalah :

1. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ialah berupa hasil tanggapan responden dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner).

2. Data Sekunder

Data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara internet, penelitian terdahulu serta jurnal yang mendukung dalam proses penelitian ini dan didukung dengan bukti catatan yang tersusun dalam arsip yang dipublikasikan berupa sejarah, struktur organisasi dan data rekapitulasi kegiatan manajemen perusahaan.

3.6.2 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari konsumen *Katon Ayu Wedding Organizer* Gresik.

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 Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen *Katon Ayu Wedding Organizer* Gresik.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian sesuatu instrumen Sugiyono (2010;172). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Santoso, (2009;280).

Pengujian dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* setiap butir pernyataan dengan skor total, selanjutnya interpretasi dari koefisien korelasi yang dihasilkan, Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} bila korelasi antara skor *item* dengan total skor kurang dari r_{tabel} (didapat dari perhitungan antara perhitungan interpolasi dari tabel nilai *r Product Moment*) maka *item* pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. *Item* instrumen dianggap valid jika lebih besar dari r_{tabel} dengan membandingkannya dengan r_{tabel} . Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka valid Ghazali (201;52).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Realiabilitas (kehandalan) adalah nilai yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya dan dapat diandalkan (konsisten). Dalam uji reliabilitas ini suatu butir atau variabel dikatakan reliabel jika $r_{\alpha} > r_{\text{table}}$ Santoso, (2009;280).

3.9 Uji Asumsi Klasik

Persamaan regresi yang diperoleh dari analisis data harus mendapatkan hasil estimator linear tidak terbatas atau bersifat *BLUE* (*Best Linear Unbias Estimator*) sehingga dalam pengambilan keputusan penentuan hipotesis dalam uji t dan uji f tidak terjadi bias. Untuk dapat menghasilkan keputusan yang bersifat *BLUE* maka harus dipenuhi beberapa asumsi :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data pada variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal, sedangkan distribusi normal dapat diketahui dengan melihat penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2011;56).

Analisis grafik yang digunakan untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan grafik histogram dan *probability plot* . Menurut (Ghozali, 2011;57) grafik histogram digunakan untuk membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Kemudian *probability plot* digunakan untuk membandingkan distribusi kumulatif dari data

sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas:

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

2. Uji Multikolinearitas

Terjadi multikolinieritas pada variabel-variabel independen jika kolerasi antar variabel independen/bebas sangat tinggi atau mendekati 1 (Sarwono, 2012;67).

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2011; 91). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas pada suatu model regresi, diantaranya dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yaitu:

- a. Jika nilai *tolerance* > 0.10 dan $VIF < 10$, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolonieritas pada penelitian tersebut.
- b. Jika nilai *tolerance* < 0.10 dan $VIF > 10$, maka dapat diartikan bahwa terjadi gangguan multikolonieritas pada penelitian tersebut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika *variance* tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas Ghozali (2011;105).

Gejala heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat ketidaksamaan data, terlalu bervariasinya data yang diteliti. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011;105) salah satunya yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Dasar analisisnya adalah:

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10 Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat bilangan atau berupa angka-angka. Sumber data yang digunakan dari penelitian ini adalah penarikan data primer dengan menggunakan kuisisioner. Data tersebut dikuantitatifkan dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban responden Sugiyono (2010;86).

3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas dengan tujuan untuk memprediksi nilai rata-rata variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui Gozhali, (2011;43).

Persamaan garis regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut:

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

Dimana:

Y	=	Kepuasan
a	=	Nilai konstanta
X1	=	Kualitas Produk
X2	=	Harga
X3	=	Kualitas Pelayanan
b1	=	Koefisien regresi dari X1
b2	=	Koefisien regresi dari X2
b3	=	Koefisien regresi dari X3
e	=	Error

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menguji hipotesis dengan alat bantu hitung SPSS versi 15.0
2. Menentukan hipotesis.

3.10.2 Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2016;95) koefisien determinasi (R^2) pada intinya dapat mengukur seberapa jauh kemampuan mengenai model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan mengenai variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi beberapa variabel dependen amat terbatas. “ Secara umum

koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) *relative* rendah karena adanya variasi yang besar antara masing–masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang lebih tinggi “.

Mengenai kelemahan yang mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. “setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak memperdulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen “Menurut Ghazali (2016;95), oleh karena itu banyak para peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat pengevaluasian mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

3.11 Uji Hipotesis

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

1. Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh hipotesis yang telah disajikan yaitu:

- a. Diduga ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik.
- b. Diduga ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik.

- c. Diduga ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer*.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap:

1. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya variabel bebas tidak ada pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

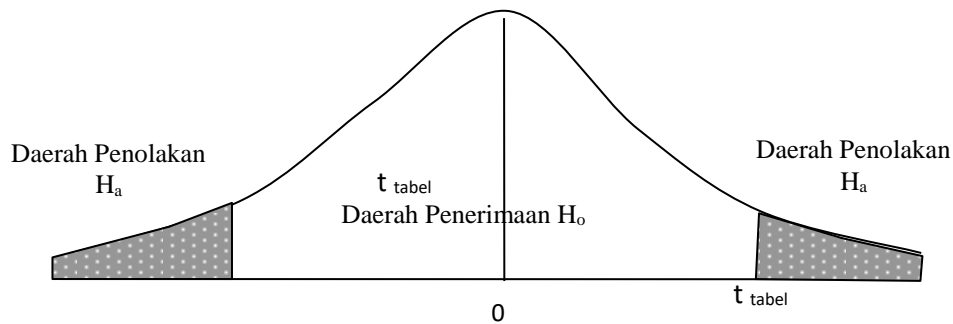
$H_a: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya variabel bebas ada pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

3. Menentukan t_{tabel}

Menentukan taraf nyata (α) 5%, derajat bebas atau *degree of freedom* (df) $n - k - 1$, dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel untuk menentukan nilai t_{tabel} .

4. Kriteria yang dipakai dalam uji t adalah:

- a. Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi $< 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas ada pengaruh terhadap variabel terikat terhadap.
- b. Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi $> 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak ada pengaruh terhadap variabel terikat.



Gambar 3.1
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H₀ Uji t

2. Uji F

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis keempat yaitu, diduga ada pengaruh secara simultan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Katon Ayu *Wedding Organizer* Gresik.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap:

1. Merumuskan hipotesis statistik

H_0 : $b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya variabel bebas secara simultan tidak ada pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

H_a : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, variabel bebas secara simultan ada pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

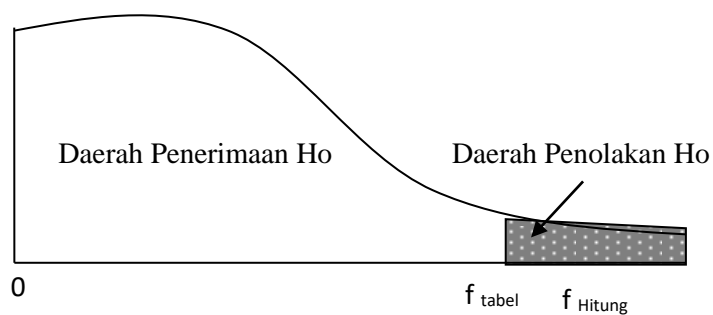
2. Menentukan f_{tabel}

Menentukan taraf nyata (α) = 0,05 atau 5% dan $df = (k-1); (n-k)$ untuk menentukan nilai f_{tabel} .

3. Kriteria yang dipakai dalam uji F adalah:

- a. Apabila $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi $< 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara simultan ada pengaruh terhadap variabel terikat.

- b. Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $> 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara secara simultan tidak ada pengaruh terhadap variabel terikat.



Gambar 3.2
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji F