

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan pendekatan tingkat eksplanasinya adalah penelitian asosiatif, yakni penelitian yang berupaya mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian (Sugiyono, 2007) dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan terikat dengan tujuan menjelaskan sampai sejauh mana pengaruh variabel bebas berupa kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pos Gresik yang beralamat di Jl. Dr. Soetomo Gresik.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Widayat (2004:58) menyatakan populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang-barang yang diamati oleh peneliti untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang di Kantor Pos Gresik.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Sampel yang baik menurut Sugiyono (2005:57) antara 30-500

responden, Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100 Responden dari semua konsumen yang datang di Kantor Pos Gresik.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005;60).

3.4. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.4.1. Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X), yaitu kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1) kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen.

3.4.2. Definisi Operasional Variabel

1. Bukti fisik (X_1)

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada para konsumennya, dengan indikator :

- a. Tempat duduk yang nyaman
- b. Tersedianya sarana parkir yang luas dan aman
- c. Lokasi yang terjaga kebersihan, kerapian dan lingkungan yang asri

2. Kehandalan (X_2)

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dengan indikator :

- a. Kesesuaian pelayanan dengan permintaan konsumen

b. Keramahan petugas dalam melayani konsumen

3. Daya tanggap (X_3)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas, dengan indikator :

- a. Kecepatan pelayanan.
- b. Kesigapan dalam melayani konsumen.
- c. Cepat dalam menangani keluhan konsumen.

4. Jaminan (X_4)

Mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, dengan indikator :

- a. Pengiriman yang tepat waktu.
- b. Barang yang dikirim terjamin keamanannya
- c. Barang yang dikirim tidak rusak/cacat.

5. Empati (X_5)

Empati meliputi memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dengan indikator :

- a. Menyapa konsumen dengan baik.
- b. Bertanya dengan bahasa yang sopan.
- c. Mempersilahkan konsumen dengan penuh keseriusan.

6. Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan adalah apa yang kita korbankan sesuai dengan manfaat yang kita harapkan, dengan indikator :

- a. Puas akan manfaat menjadi konsumen perusahaan.
- b. Puas berhubungan dengan petugas/pelayan.
- c. Puas terhadap layanan pada waktu penyampaian jasa.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang secara langsung diperoleh peneliti dari responden, yaitu tanggapan dari responden mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Arikunto (2002;223) menjelaskan metode pengumpulan data merupakan suatu usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilaksanakan secara sistematis dan dengan prosedur yang standar. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak) dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan, diajukan secara tertulis kepada sejumlah responden, untuk mendapatkan jawaban (tanggapan responden) tertulis seperlunya.

Angket yang digunakan adalah model Skala Likert dimana setiap soal disediakan 5 alternatif jawaban dengan skor masing- masing adalah :

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) 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

3.7. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

3.7.1. Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2007;121) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah alat ukur dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria :

1. Jika nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan nilai r_{tabel} , maka item instrument dinyatakan valid.
2. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{table} , maka item instrument dinyatakan tidak valid

Nilai r_{tabel} dengan $n = 100$, sebesar 0,195 (Lampiran 4)

3.7.2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS *for Windows*.

Menurut Arikunto (2002;172) ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut handal (*reliable*), apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,6$. Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2004;312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria :

Jika alpha atau r hitung :

1. 0,8 - 1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6 - 0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

Selanjutnya data yang diperoleh dari masing-masing variabel melalui koefisien tersebut ditabulasikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Dari tabulasi kemudian dicari harga rata-rata dan persentase.

3.8. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis dengan regresi, dilakukan pula uji persyaratan analisis regresi dengan bantuan program SPSS for Windows. Uji persyaratan analisis itu meliputi :

1. Autokorelasi

adalah suatu korelasi antara nilai variabel dengan nilai variabel yang sama pada lagi satu atau lebih sebelumnya, (Bambang, 2007;93). Definisi yang lain adalah terdapat pengaruh dari variabel dalam model melalui tenggang waktu. Hal ini berarti bahwa nilai variabel saat ini akan berpengaruh pada nilai variabel dimasa yang akan datang. jika dalam model regresi terdapat autokorelasi maka akan menyebabkan *varians* sampel tidak dapat menggambarkan *varians* populasinya dan model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel independen tertentu.

Untuk mendiagnosis ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian terhadap nilai uji Durbin – Watson (DW). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (d_u) dan ($4-d_u$), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol berarti tidak ada autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah (d_l), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol, berarti ada autokorelasi positif .
- c. Bila nilai DW lebih besar dari pada ($4-d_l$), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak diantara baris atas (d_u) dan batas bawah (d_l) atau DW terletak antara ($4-d_u$) dan ($4-d_l$) maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Nilai tabel Durbin Watson dengan $k = 5$ diperoleh $D_l = 1,57$ dan $D_u = 1,78$ (Lampiran 5)

2. Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2003;57) multikolinieritas adalah suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas. Batas minimal toleransinya adalah $r < 0,08$. artinya jika hasil dari koefisien korelasinya kurang dari atau sama dengan 0,08 tidak terjadi gejala multikolinier. Asumsi klasik model regresi linear adalah tidak boleh terdapat multikolinieritas di antara variabel-variabel bebas di dalam model. Deteksi adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransi. kriteria suatu model regresi yang bebas dari multikolinieritas apabila mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) di sekitar angka 1 dan tidak lebih dari angka 10 serta besaran nilai toleransi mendekati 1 atau di atas 0,1.

3. Heteroskedastisitas

Uji ini dimaksudkan 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 homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Indikator uji ini adalah melihat grafik Scatterplot, jika titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan bantuan analisis statistik dengan menggunakan regresi linier berganda, karena jenis data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah data ordinal. Perhitungan analisis regresi ganda dalam penelitian ini, menggunakan bantuan program SPSS 15.0 *for windows*. Berikut adalah uraian tahapan dari teknik analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini.

Menurut Ghozali (2003;48) rumus regresi adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan konsumen
- a = Konstanta
- b₁ = Koefisien bukti fisik
- b₂ = Koefisien kehandalan
- b₃ = Koefisien daya tanggap
- b₄ = Koefisien jaminan
- b₅ = Koefisien empati
- X₁ = Bukti fisik
- X₂ = Kehandalan

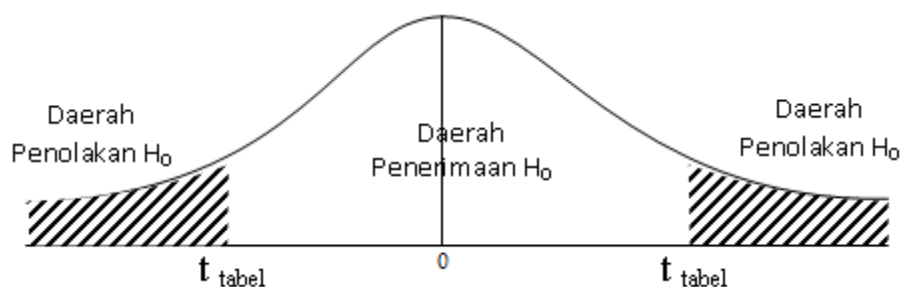
X_3 = Daya tanggap
 X_4 = Jaminan
 X_5 = Empati
 e = Standar Error

3.10. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 15.0 *for Windows*.

3.10.1. Uji Hipotesis Satu (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependent Kepuasan konsumen (Y). Kriteria pengujian uji t pada taraf signifikansi 0,05 adalah jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada masing-masing variabel independen, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent, dan sebaliknya Nilai $t_{tabel} = 1,9853$ (Lampiran 6). Besaran kontribusi masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent ditunjukkan oleh angka koefisien regresi.

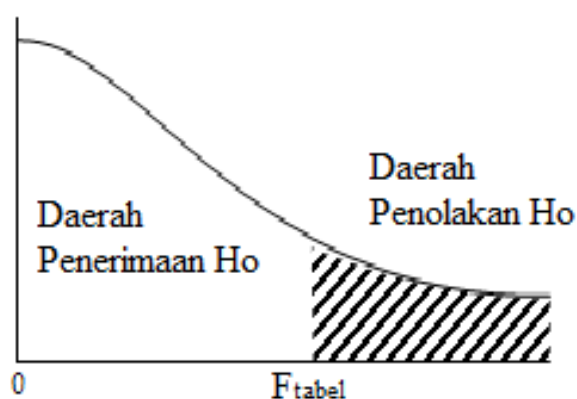


Gambar 3.1
Daerah Kritis Kurva Distribusi t

3.10.2. Uji Hipotesis Dua (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang terdiri dari yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependent Kepuasan Kerja (Y). Kriteria pengujian uji F pada taraf signifikansi 0,05 dan besaran pengaruh yaitu koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, berarti ada pengaruh secara simultan dari semua variabel independent terhadap variabel dependent, dan sebaliknya Nilai $F_{tabel} = 2,311$ (Lampiran 7).
2. Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2003;45).



Gambar 3.2
Daerah Kritis Kurva Distribusi F