BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan di kancan (lapangan) kerja penelitian.¹ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke KSU Padurenan Jaya Kudus pada unit border untuk memperoleh data yang konkrit tentang pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, yaitu pendekatan yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metoda statistika.² Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Metode kuantitatif digunakan untuk membuktikan teori.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus sebesar 200 pelanggan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan nonprobability yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel yang diambil adalah sampling aksidental

¹ Supardi. *Metode penelitian ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta. UII Press. 2005. Hlm. 34.

² Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2001. Hlm. 55.

³ Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV. Alfabeta. 2004. Hlm. 76.

atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data.⁴

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan metode Slovin. Maka untuk mengetahui seberapa banyak sampel minimal yang mewakili populasi KSU Padurenan Jaya Kudus akan digunakan rumus Slovin :⁵

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,1)^2}$$

$$n = 66,67/67$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah Populasi

α : batas toleransi kesalahan (error tolerance), sebesar 10%

Berdasarkan rumus Slovin, peneliti menentukan jumlah sampel menjadi 67 responden.

C. Variabel Penelitian

Variabel Independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁶ Dalam penelitian ini variabel bebas adalah *Excellent Service* dan harga.

Variabel Dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁷ Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan pelanggan.

⁴ *Ibid*, Hlm. 77.

⁵ Supramono dan Jony Oktavian Haryanto. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta. ANDI. 2005. Hlm. 62

⁶ Sugiono. *OpCit*. Hlm. 33.

⁷ *LogCit*.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan penentuan metode pengumpulan data. Penelitian pada hakikatnya adalah mencari data, dan data harus digali berdasarkan sumbernya.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer adalah data yang biasanya diperoleh melalui observasi, eksperimen, maupun koesioner.⁸

Data primer dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner terhadap pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus. Data primer yang dikumpulkan meliputi : tanggapan konsumen tentang *excellent service*, harga, dan kepuasan pelanggan.

2. Data sekunder

Data sekunder umumnya tidak dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan penelitian tertentu. Seluruh atau sebagian aspek dari data sekunder mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan suatu penelitian.⁹

Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian pustaka dan jurnal-jurnal tentang *excellence service*, harga dan kepuasan pelanggan.

E. Definisi Operasional

Operasional variabel merupakan suatu bentuk susunan mengenai konsep, variabel, indikator, dan item-item yang akan dijadikan pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh data yang akan diteliti lebih lanjut. Adapun definisi operasional yang diteliti adalah sebagai berikut :

⁸ Sopiah dan Syihabudin. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta. ANDI. 2008. Hlm. 223.

⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. ANDI. 2013. Hlm

Tabel 3.1
Defisini Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima)	Suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan	<i>Attitude</i> (Sikap)	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan serasi Berpikir positif Bersikap menghargai Menerima saran dan kritikan¹⁰ 	Likert
		<i>Attention</i> (Perhatian)	<ol style="list-style-type: none"> Memenuhi dan memahami kebutuhan pelanggan Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan Mengamati perilaku pelanggan¹¹ 	
		<i>Action</i> (Tindakan)	<ol style="list-style-type: none"> Mencatat pesanan pelanggan Mencatat kebutuhan pelanggan Penegasan kembali kebutuhan pelanggan Mewujudkan kebutuhan pelanggan 	

¹⁰ Juhana Wijaya. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bandung. Armico. 2004. Hlm. 49.

¹¹ *Ibid.* Hlm. 51.

			5. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali ¹²	
Harga	Patokan nilai tukar kesepadanan dari suatu produk dengan menggunakan ukuran uang	Penetapan Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan. 2. Daya saing harga. 3. Kesesuaian harga yang ditetapkan dengan manfaat yang diterima pelanggan. 4. Keterjangkauan harga. 5. Harga menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian¹³ 	Likert
Kepuasan Pelanggan	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap kualitas produk. 2. Kepuasan terhadap harga produk. 3. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas. 	Likert

¹² *Ibid.* Hlm. 61.

¹³ Fajar Andrianto Saputra, Dkk. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Jurnal. 2012. Hlm. 4.

	harapannya.		4. Kepuasan ketepatan waktu pelayanan 5. Kepuasan terhadap kemudahan mendapatkan produk atau pelayanan. ¹⁴	
--	-------------	--	--	--

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert biasanya untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁵

Pemberian skor antara lain :

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Ragu-Ragu (RR) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.¹⁶

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

¹⁴ Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media. 2014. Hlm. 53.

¹⁵ Sugiono. *OpCit*. Hlm. 86.

¹⁶ V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. PT. Pustaka Baru. 2015. Hlm. 97.

G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *Corrected item-Total Correlation* pada *output Cronbach alpha*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedo* (df) = $n - 2$ (n adalah jumlah sampel).

Jika r hitung lebih besar daripada r tabel dan berkorelasi positif maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel.¹⁷

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$.¹⁸

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multivariate bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tentu tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal.

¹⁷ *Ibid*, Hlm. 158.

¹⁸ *LogCit*.

Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya myltikolinieritas didalam model regresi adalah dapat dilihat dari nilai R^2 , *variance inflation factor* (VIF).¹⁹

2. Auto Korelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan problem autokorelasi.²⁰

Kriteria yang digunakan adalah:

- a. Jika nilai DW terletak antara batas atas atau upper bound (du) dan $(4-du)$, maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada korelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah atau lower bound (dl), maka koefisiensi autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- c. Bila nilai DW lebih besar dari pada $(4-dl)$, maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.²¹

3. Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi data yang baik adalah distribusi data tersebut tidak

¹⁹ Masrukhin. *Statistik Deskriptif dan Inferensial*. Kudus. Media Ilmu Press. 2014. Hlm. 184.

²⁰ _____ . *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus. Media Ilmu Press. 2015. Hlm. 104.

²¹ *LogCit*.

mempunyai juling ke kiri atau ke kanan dan keruncingan ke kiri atau ke kanan.²²

4. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.²³

I. Analisis data

1. Regresi Linier Berganda

Jika parameter dari suatu hubungan fungsional antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen ingin diestimasi, maka analisis regresi yang dikerjakan berkenaan dengan regresi berganda (*multiple regression*).²⁴

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

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = *Excellent Service*

X₂ = Harga

A = Konstanta

b₁ = Koefisien *Excellent Service*

b₂ = Koefisien Harga

E = error

²² Masrukhin. *Statistik Deskriptif Berbasis Komputer*. Kudus. Media Ilmu Press. 2014. Hlm. 149.

²³ V. wiratna Sujarweni. *OpCit*. Hlm. 160.

²⁴ Moh Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia. 1988. Hlm. 535.

2. Uji t dan Uji f

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_i) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).²⁵

Langkah-langkah pengujiannya :

a. Menentukan Hipotesis

Hipotesis 1

H1 = Terdapat pengaruh *excellent service* terhadap kepuasan pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus.

Hipotesis 2

H2 = Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus.

b. Kesimpulan

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima,
atau

Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak

Uji f atau Uji Signifikansi Persamaan adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

²⁵ V. Wiratna Sujarweni. *OpCit*. Hlm.162.

Langkah-langkah pengujian :

a. Menentukan Hipotesis

Hipotesis 3

H3 = Terdapat pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus.

b. Kesimpulan :

Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima

atau

Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima

Jika $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak²⁶

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika perubahan R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.²⁷

²⁶ *Ibid*, Hlm. 164.

²⁷ *LogCit*.