

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diminati menjadi penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan menggunakan kuesioner/angket. Penelitian ini digolongkan kedalam penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).³⁰ Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi konsumen untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen berdasarkan kualitas pelayanan dan fasilitas

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Penerbit Alfabeta,2013), hlm. 6

terhadap kepuasan konsumen Pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³¹ Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang melakukan penggunaan jasa di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung.

2. Sampel dan Sampling Penelitian

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian. Teknik sampling sendiri dibagi menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik sampling *purposive sampling*,

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*. (Bandung: Alfa Beta, 2015), hlm.119

yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.³² Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri populasi tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Dalam penelitian ini, jumlah konsumen CV. Ferdino Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung pada bulan November 2018 sebanyak 263 konsumen. Rumus yang digunakan untuk menentukan besar jumlahnya sampel dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu :³³

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana : n = jumlah sampel

N = Populasi

e = *Margin error*

Dalam penelitian ini, jumlah sampel di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel dari rumus *slovin* adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{263}{1 + (263 \times 0,1^2)} \\ &= 72,451 \end{aligned}$$

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi.....*, hlm. 120

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 55

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yang berdasarkan pada perhitungan di atas adalah 72,451 yang kemudian dibulatkan menjadi 72 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

a. Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Atau data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.³⁴

b. Sumber data

Sumber data adalah subyek dari mana asalnya data dapat diperoleh.³⁵ Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Yakni data yang diperoleh langsung dari perusahaan dan konsumen di CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel menyebar angket atau kuesioner.

c. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sumber data ini adalah sumber

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.....*, hlm. 16

³⁵ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm.107

data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada penggunaan jasa CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel Ngunut Kabupaten Tulungagung.

d. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber data tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

2. Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau variabel dapat juga diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilainya. Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain (*variable dependent*). Juga sering disebut variabel bebas, predictor, stimulus, eksogen atau *antecedent*³⁶. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2).

b) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

³⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hlm. 10

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya (Y) adalah Kepuasan Konsumen Pada CV. Ferdino Putra Wijaya Tour & Travel

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dimana skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Fenomenal sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Untuk mengukur skor skala *likert* ini sebagai berikut:³⁷

- a. SS = Sangat setuju diberi skor 5.
- b. ST = Setuju diberi skor 4.
- c. N = Netral diberi skor 3.
- d. TS = Tidak setuju diberi skor 2.
- e. STS = Sangat tidak setuju diberi skor 1.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

³⁷ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta:PT. Indeks,,2009),hlm.36

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Metode angket atau kuesioner

Metode angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁸

b. Metode observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian, sehingga akan mendapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Supaya instrumen penelitian ini dapat berfungsi secara efektif, maka syarat validitas dan reliabilitas harus diperhatikan sungguh-sungguh.³⁹ Jumlah instrumen penelitian ini tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan oleh

³⁸ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis.....*, hlm. 142

³⁹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grafindo, 2000), hlm.123

peneliti. Selanjutnya dari variabel-variabel tersebut ditentukan indikator dan kemudian dijabarkan menjadi butiran-butiran pertanyaan atau pernyataan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket yang menggunakan model skala *likert* dengan 5 opsi jawaban. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.⁴⁰

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan oleh peneliti adalah :

1. Variabel Bebas (X)

Kualitas Pelayanan (X1), dengan indikator :

- a. Bukti fisik
- b. Keandalan
- c. Daya tanggap
- d. Jaminan
- e. Perhatian

Fasilitas (X2), dengan indikator :

- a. Perencanaan ruangan
- b. Perlengkapan/perabot
- c. Desain fasilitas
- d. Peralatan penunjang

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*.hlm. 93

2. Variabel terikat (Y)

Kepuasan konsumen (Y), dengan indikator :

- a. Kesesuaian *Product Quality* (pelayanan)
- b. Kesesuaian *Product Features* (fasilitas)
- c. Kesesuaian *Reliability* (Kahandalan)
- d. Kesesuaian *Waranty* (Pengembalian harga)

E. Analisis Data

Dalam menganalisa hasil penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif. Dalam penelitian ini, data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka atau perhitungan dan pengukuran di analisa dengan menggunakan analisa statistik sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat mengukur apa yang ingin diukur.⁴¹ Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali

⁴¹Syofian Siregar, *Metode Penelitian*, hlm.46

atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁴²

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:⁴³

- a. Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- b. Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai *alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80, berarti reliable
- e. Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diadakan beberapa uji sebagai berikut

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Kemudian pengolahannya menggunakan aplikasi *SPSS 22.0* dengan asumsi sebagai berikut :

H_0 = Data tidak berdistribusi normal.

H_1 = Data berdistribusi normal.

⁴² Syofian Siregar, *Metode Penelitian.....*, hlm. 55

⁴³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* ,(Jakarta: PT Prestasi Pustaka, 2009), hlm.97

Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Terima H_1 jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan tolak H_0 jika nilai signifikansi $< 0,05$.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Diantara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dinyatakan jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.⁴⁴

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.

⁴⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0.....*, hlm. 79

- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.⁴⁵

Untuk memperkuat tidak terjadinya heterokedastisitas pada tabel *scatterplot*, maka perlu uji hipotesis yaitu menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi terjadi masalah hesterokedastisitas.⁴⁶

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel *independen* (X1, X2,X3....Xn) terhadap satu variabel *dependen* (Y) dan memprediksi variabel *dependen* dengan menggunakan variabel *independen*.⁴⁷

Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y_1 = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + \dots + e$$

Keterangan:

⁴⁵ Sujarweni Wiratna, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm.186-187

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 191

⁴⁷ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. (Yogyakarta: Andi,2012), hlm.127

Y1 = variabel kepuasan konsumen

a = bilangan konstanta

b1 = koefisiensi variabel

e = error

X1 = variabel kualitas pelayanan

X2 = variabel fasilitas

5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah terkumpul. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkat signifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* secara bersama-sama/ simultan terhadap variabel *dependen* menggunakan uji anova. Sedangkan untuk pengaruh masing-masing variabel *independen* secara parsial atau individu diukur dengan menggunakan uji T-statistik.

a. Uji-T

Uji-T merupakan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang menyakinkan dari dua mean sampel.⁴⁸ Apabila masing-masing variabel bebas, yaitu : harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk lebih besar dari t_{hitung} maka variabel bebas tersebut secara individu atau parsial memiliki

⁴⁸ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik Dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm.146

pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 = ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika signifikan nilai $t < 0,05$, maka ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya tolak H_0 terima H_1 . Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai $t > 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya terima H_0 tolak H_1 .

b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 = secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 = secara bersama-sama ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya terima H_0 tolak H_1 .

6. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independen* (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel *dependen* (kepuasan konsumen). Apabila analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, maka yang digunakan adalah *R square*. Namun apabila analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.