

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian yang dipergunakan peneliti. Metode penelitian ini mempunyai arti bahwa metode ini didasarkan pada filsafat positivism, digunakan dengan tujuan penelitian pada sampel hingga populasi tertentu, penggunaan instrument penelitian untuk pengambilan data, penganalisisan data bersifat kuantitatif statistik serta dengan tujuan pengujian hipotesis yang dipergunakan.<sup>42</sup>

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

Dasar atas menentukan metode penelitian yakni pada fenomena yang dipergunakan dalam mempermudah peneliti pada penganalisisan data yang diperoleh. Data primer dan data sekunder yang dipergunakan peneliti pada penelitian ini. Data primer yaitu data didapatkan secara langsung dari narasumber, dengan metode wawancara maupun pemberian kuesioner kepada responden untuk perolehan data yang diinginkan. Perolehan data primer peneliti bersumber pada *customer* toko *sparepart* Rajawali Motor Tulungagung. Sedangkan data sekunder didapatkan dari studi literasi yang berasal dari literature buku maupun jurnal dan artikel yang berkenaan dengan penelitian.

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 80.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi atas obyek dan/atau subyek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Karakteristik atas suatu obyek/subyek akan dianalisis sesuai dengan perkiraan dari tiap penelitian.<sup>43</sup> Populasi yang diambil dari penelitian ini yakni *customer* toko *sparepart* Rajawali Motor Tulungagung dengan total 500 pada tahun 2020.

Sampel adalah sebagian dari total dan/atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Peneliti dapat mempergunakan sampel didasari pada populasi yang diperoleh dikarenakan terdapat keterbatasan waktu, tenaga, dan dana serta apabila populasi yang peroleh cukup besar dalam suatu penelitian.<sup>44</sup> Penelitian ini mempergunakan teknik *Simple Random Sampling* dalam penarikan sampel. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara acak tanpa penggolongan yang terdapat pada populasi. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini, adalah mempergunakan rumus yang dikembangkan oleh *Isaac and Michael*.

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Berdasarkan data, total *customer* toko *sparepart* Rajawali Motor Tulungagung sebesar 500. Maka jumlah sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus *Isaac and Michael*, yakni:

$$n = \frac{1,642 \times 500 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times 499 + 1,642 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 123,6 \text{ atau } n = 124$$

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 80.

<sup>44</sup> *Ibid.*, hal. 81.

sehingga sampel yang dipergunakan peneliti adalah 124 sampel.

## **D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Independen**

Variabel independen dan/atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi dan/atau yang menyebabkan perubahan maupun adanya variabel dependen (terikat).<sup>45</sup> Variabel independen pada penelitian ini yakni:

#### **a. Kualitas layanan**

Kualitas pelayanan adalah mutu atas layanan yang ditunaikan pada saat konsumen membeli produk di Rajawali Motor. Baik dan/atau buruknya kualitas layanan yang diberikan akan meberikan suatu kesan yang akan berdampak pada kepuasan konsumen dalam berbelanja di Rajawali Motor.

Indikator kualitas pelayanan yang digunakan, yakni:

##### **1) Bukti Fisik**

Bukti fisik diartikan sebagai tampilan fasilitas fisik, peralatan dan/atau perlengkapan yang dipergunakan (teknologi) dalam penunjangan kebutuhan *customer* dalam pembelian barang.

##### **2) Keandalan**

Keandalan didefinisikan sebagai suatu upaya dalam memberikan layanan kepada *customer* sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, ketepatan waktu dan/atau

---

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 39.

pemuasan *customer* seperti memberikan informasi berkenaan dengan pilihan produk.

3) Ketanggapan

Daya tanggap diartikan sebagai kemampuan pemberian bantuan dan pelayanan terhadap *customer*. Hal ini berkenaan dengan kesigapan dan ketersediaan petugas dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, serta *complaint customer*.

4) Jaminan

Jaminan berkenaan dengan kemampuan pengetahuan dan/atau etika petugas dalam pemberian layanan pada *customer*.

5) Empati

Empati didefinisikan sebagai kepedulian maupun perhatian yang diberikan kepada *customer*. Hal ini berkenaan dengan jalinan komunikasi antara petugas dengan *customer* yang baik serta dapat mengerti kebutuhan *customer*.<sup>46</sup>

**b. Kualitas Produk**

Penelitian ini akan menggunakan indikator beberapa hal yang dinilai Supriyadi memiliki hubungan dengan Kualitas Produk, yakni:

---

<sup>46</sup> Basrah Saidani dan Samsul Arifin, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas. Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 3 No. 1 tahun 2012.

1) Kemampuan Produk Memberikan Pelayanan  
(*Serviceability*)

Kualitas pelayanan produk yakni tingkatan kebutuhan konsumen yang dapat terpenuhi dengan mempergunakan produk tersebut. Manfaat yang diperoleh konsumen dari suatu produk ikut menentukan minat dan kebutuhan konsumen.

2) Nilai Seni Suatu Produk (*Aesthetics*)

Nilai seni yaitu nilai estetika yang dapat menentukan nilai produk dan daya tariknya terhadap minat konsumen. Hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pemasarannya.

3) Penampilan (*Performance*)

Penampilan yakni sesuatu yang berkenaan dengan bentuk, bahan yang dipergunakan maupun pewarnaan. Semakin baik daya tarik penampilannya, maka suatu produk akan semakin menarik minat konsumen untuk membeli dan mempergunakannya.

4) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan produk yakni kepemilikan suatu produk atas kemampuan yang dipergunakan pada periode yang lama dan daya tahan yang awet.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Supriyadi, et al. *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No. 1 tahun 2017.

### c. Harga

Harga dapat diklasifikasikan menjadi empat variabel, yaitu:

1) *Flexibility*

Fleksibilitas dapat digunakan dengan menetapkan harga yang berbeda pada pasar yang berlainan atas dasar lokasi geografis, waktu penyampaian atau pengiriman atau kompleksitas produk yang diharapkan.

2) *Price Level*

Diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan yaitu penetapan harga di atas pasar, sama dengan pasar atau di bawah harga pasar.

3) *Discount*

Diskon merupakan potongan harga yang diberikan dari penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual.

4) *Allowances*

Sama seperti diskon, allowance juga merupakan pengurangan dari harga menurut daftar kepada pembeli karena adanya aktivitas-aktivitas tertentu.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menerapkan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yakni:

## 1. Kuesioner (Angket)

Teknik pengumpulan data mempergunakan kuesioner diterapkan dengan memberikan pernyataan dan/atau pertanyaan kepada responden untuk memperoleh akurasi jawaban. Kuesioner berupa pertanyaan maupun pernyataan secara tertutup dan/atau terbuka, disebarkan kepada responden secara *online*<sup>48</sup>. Penyebaran angket dilakukan pada 124 responden yakni pada *customer* toko *sparepart* Rajawali Motor Tulungagung.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian didefinisikan sebagai alat dan/atau instrumen yang digunakan sebagai pengukuran fenomena alam maupun sosial yang diteliti, fenomena tersebut dinyatakan sebagai variabel penelitian. Instrumen penelitian diterapkan sebagai pengukuran dengan bertujuan memberikan data yang cukup akurat, oleh sebab itu setiap instrumen memiliki skala. Penelitian ini menggunakan skala *likert* bertujuan untuk melakukan pengukuran terhadap pendapat, sikap, dan/atau persepsi individu maupun sekelompok orang berkenaan dengan fenomena sosial. Dengan skala ini, variabel penelitian yang diukur kemudian dijabarkan sehingga menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan acuan untuk penyusunan beberapa butir instrumen berupa pertanyaan maupun pernyataan.

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,...*, hal 142.

Peneliti menggunakan skala *likert* pada pengukuran data dengan menerapkan skor dari 1 hingga 4. Skala pengukuran dipergunakan untuk pengukuran variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

Pengukuran dengan skala dari satu sampai empat untuk jawaban setiap responden dengan empat kategori, yaitu:

- a. Sangat Setuju (SS) menggunakan skor 4
- b. Setuju (S) menggunakan skor 3
- c. Tidak Setuju (TS) menggunakan skor 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) menggunakan skor 1

Kisi-kisi angket yang dipergunakan oleh peneliti, yakni:

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bukti Fisik</li> <li>• Keandalan</li> <li>• Ketanggapan</li> <li>• Jaminan</li> <li>• Empati</li> </ul>
Kualitas Produk ( $X_2$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Produk Memberikan Layanan</li> <li>• Nilai Seni</li> <li>• Penampilan</li> <li>• Kehandalan</li> </ul>
Harga ( $X_3$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Flexibility</i></li> <li>• <i>Price Level</i></li> <li>• <i>Discount</i></li> <li>• <i>Allowances</i></li> </ul>
Kepuasan Konsumen (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiediaan Melakukan Rekomendasi</li> <li>• Konfirmasi Harapan</li> <li>• Minat Membeli Kembali</li> </ul>

*Sumber: Data sekunder yang diolah, 2021*

## F. Uji Instrumen Penelitian

Arikunto menyajikan berkenaan dengan instrumen penelitian yang baik dikategorikan menjadi dua, yaitu *reliable* dan *valid*.<sup>49</sup> Kedua kategori dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Validitas diartikan sebagai ukuran yang menyajikan tingkat kesahihan dan kevalidan suatu instrumen yang dipergunakan peneliti. Tingkat validitas diukur dengan membandingkan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel.

Berikut ini penjelasan mengenai kriteria tingkat validitas suatu data instrumen:

- a. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka data tersebut tidak valid
- b. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka data tersebut valid

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dipergunakan untuk melakukan uji tingkat kestabilan suatu data. Uji reliabilitas atas data instrumen penelitian dapat mempergunakan rumus *Cronchbach Alpha*  $>$  0,6.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) mempergunakan aplikasi WarpPLS 3.0, yakni:

---

<sup>49</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 124.

## 1. Perancangan Model Struktural (*Inner Model*)

Dasar atas perancangan model struktural hubungan antar variabel laten menggunakan aplikasi WarpPLS pada rumusan masalah ataupun hipotesis penelitian. Pengeksplorasian hubungan antar variabel laten dimungkinkan pada WarpPLS dikarenakan dipergunakan sebagai landasan perancangan model struktural berbentuk proposisi.

Suatu hal yang tidak direkomendasikan pada SEM, yakni berupa perancangan model berbasis teori, maka dari itu permodelan didasari atas hubungan variabel laten yang terdapat pada hipotesis yang telah dirancang.<sup>50</sup>

## 2. Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Perancangan model pengukuran pada SEM mengacu pada definisi operasional variabel kesesuaian pada proses merancang instrumen penelitian. Model indikator SEM bersifat refleksif, maka dari itu perancangan model pengukuran tidak merinci/detail.

Perencanaan model pengukuran disisi lain menjadi sangat penting pada WarpPLS dikarenakan keterkaitan dengan indikator yang bersifat refleksi dan/atau formatif. Merancang model pengukuran dilakukan dengan penentuan sifat indikator atas masing-masing variabel laten, termasuk refleksif ataupun formatif.<sup>51</sup>

Dasar yang digunakan untuk pedoman penentuan sifat indikator termasuk formatif dan/atau reflektif, yaitu teori, penelitian terdahulu

---

<sup>50</sup> Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono, *Analisa SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 dalam Kajian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal.36.

<sup>51</sup> *Ibid.*, hal.37.

serta pengadopsian pada bidang ilmu lainnya. Tahapan awal penggunaan PLS dimulai dari rujukan berupa teori dan/atau penelitian terdahulu yang sedikit diterapkan atau bahkan belum ada. Sehingga mengacu kepada definisi konseptual ataupun definisi operasional variabel dengan harapan mampu mengidentifikasi sifat indikator, dengan sifat refleksi ataupun formatif.

### 3. Pengkonversian Diagram Jalur kedalam Persamaan

- a. *Outer Model*, merupakan hubungan antar variabel laten pada indikatornya yang mendefinisikan karakteristik variabel laten dan indikatornya.
- b. *Inner Model*, yakni pengspesifikasian yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berkenaan dengan teori substantif penelitian. Variabel laten serta indikator ataupun variabel manifes terdapat pada skala *zero means* dengan unit varian bernilai satu.
- c. *Weight Relation*, pengestimasian nilai variabel laten pengestimasian *weight relation* dalam algoritma PLS:

$$\Xi_b = \sum_k b_k W_{kb} X_{kb}$$

$$\Omega_i = \sum_k w_{ki} X_{ki}$$

Dimana  $W_{kb}$  dan  $W_{ki}$  adalah  $k$  *weight* yang difungsikan dalam pembentukan pengestimasian variabel laten.

#### 4. Pengestimasi Parameter

Tahapan berikutnya berfokus pada pengestimasi *inner model* dan *outer model*. Algoritma pada *outer model* merupakan pemrosesan penghitungan data variabel laten yang didasarkan pada data indikator. Algoritma analisis *inner model* merupakan metode pemrosesan perhitungan koefisien pengaruh dan/atau hubungan antara variabel laten.

<sup>52</sup>

#### 5. Goodness of Fit

##### a. Outer Model

Model pengukuran yang berkaitan dengan uji tingkat *validity* dan *reliability* suatu data instrumen penelitian.<sup>53</sup>

##### 1) Validitas Diskriminan

Pengukuran indikator refleksi didasarkan pada *cross loading* dan/atau variabel latennya. Jika nilai variabel laten atas *cross loading* lebih besar maka dinyatakan valid.

##### 2) Composite Reliability

Indikator yang dipergunakan sebagai pengukuran variabel dengan tingkat reliabilitas komposit yang baik apabila *composite reliability*  $\geq 0,7$ .

##### 3) Alpha Cronbach

*Alpha Cronbach* digolongkan pada salah satu kelompok indikator yang dipergunakan sebagai tolok ukur

---

<sup>52</sup> Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono, *Analisa SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 dalam Kajian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 38.

<sup>53</sup> *Ibid.*, hal. 39.

suatu variabel dengan reliabilitas komposit yang baik jika koefisien alfa  $\geq 0,6$ .

b. *Inner Model*

Indeks pengukuran hubungan antar variabel laten dan/atau *goodness of fit* dijelaskan pada tabel yakni:

**Tabel 3.2**  
**Kriteria *Goodness of Fit***

No	<i>Model Fit and Quality Indices</i>	Kriteria Fit
1	<i>Average Path Coefficient (APC)</i>	$P < 0,5$
2	<i>Average R-Squared (ARS)</i>	$P < 0,5$
3	Average Block VIF (AVIF)	<i>Acceptable if <math>\leq 5</math>, ideally <math>\leq 3,3</math></i>

## 6. Pengujian Hipotesis

Pengujian atas hipotesis menggunakan metode—*resampling Bootstrap* dan uji t.<sup>54</sup> Penggunaan metode *resampling* memungkinkan data terdistribusi bebas, tidak perlu adanya asumsi distribusi normal dan/atau sampel besar. Pengujian hipotesis diberlakukan dengan uji *t-test*, jika  $p\text{-value} \leq 0,05$  (*alpha* 5%), dapat didapatkan kesimpulan bahwa signifikan dan/atau sebaliknya.

---

<sup>54</sup> Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono, *Analisa SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 dalam Kajian Sosial dan Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 40.