

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mencakup ruang lingkup manajemen pemasaran yang membahas mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan teknik skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* ini mempunyai gradasi dari sangat positif menjadi sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang disebutkan dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Sugiyono (2013). Menurut Sugiyono (2012) penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel

mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Angkringan Omahe Whawin Solo, Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2017, yang beralamat di Jl. Kelud Selatan No. 42, RT. 002 /RW. 013 Nayu Utara, Kadipiro, Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57136, Indonesia. Phone: +62 271 852212.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Populasi

Bungin (2010) yang menyebutkan bahwa populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran. Oleh karena itu, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek-objek dapat menjadi data penelitian. Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kulaitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Angkringan Omahe Whawin.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak

mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Probability Sampling* dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui. pengambilan sampel ini diambil dengan menggunakan metode jenis *Convenience Sampling*. Metode Aksidental ini adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja. Jumlah sampel yang digunakan menggunakan rumus Slovin (Sugiono, 2013) sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

N = sampel / jumlah sampel.

Z = Tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 90% = 1,96

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini ditetapkan sebesar 10%.

Berdasarkan rumus di atas maka dapat dilihat ukuran sampel yang harus dicapai dalam penelitian ini sebesar:

$$N = \frac{1.96^2}{4(0,1)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04 = 96$$

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar *representatif* (dapat mewakili). Penelitian ini dilakukan untuk meneliti seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Dalam penelitian ini sampel yang diambil peneliti yaitu sebanyak 100 orang dari konsumen yang sedang berkunjung ke Angkringan Omahe Whawin.

Teknik pengambilan sampel (*sampling*) adalah suatu proses penilaian dan penentuan jenis sampel serta perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sample*. *Probability sample* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang telah dipilih untuk menjadi sampel, dengan cara menggunakan metode *simple random sampling* yang merupakan cara sederhana untuk pengambilan anggota sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, Sugiyono (2013).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data penelitian seperti kuesioner, wawancara, data dokumentasi, kepustakaan dan observasi. Ada dua hal penting yang harus diperhatikan peneliti dalam penelitiannya untuk menghasilkan kualitas data penelitian yang baik yaitu: kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk pengumpulan data.

Sugiyono (2013), jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian ini adalah para konsumen Angkringan Omahe Whawin.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan peneliti yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel, sertasitus di internet. Namun jika dilihat dari

pengumpulan datanya, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan kepustakaan.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alaminya.

3. Kepustakaan

Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Validitas Data

3.6.1 Uji Kualitas Data

Pengujian data bertujuan untuk mengetahui bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Terdapat dua konsep dalam mengukur data yaitu:

- a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sugiyono (2013), dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa

kuesioner. Uji validitas variabel yang dinyatakan valid, apabila item kuesioner $r_{hitung} > r_{tabel (n-2)}$.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pernyataan adalah nilai *Corrected Item Total Correlation* atau nilai r_{hitung} harus berada diatas 0.30. Hal ini dikarenakan jika r_{hitung} lebih kecil dari 0.30 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pernyataan lainnya daripada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid. Sugiyono (2013). Untuk mengukur tingkat validitas dapat digunakan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor kostruk atau variabel. Hipotesis yang di ajukan adalah:

Ho: Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan skor kostruk.

Ha: Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor kostruk.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kostruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dengann jawabannya. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang merupakan teknik dimana seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada

waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia akan konsisten dengan jawabannya.

2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja merupakan teknik pengukuran yang hanya sekali dan kemudiann hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach Alpha* (α) $>0,70$. Ghozali (2011).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang valid. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesisi haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik, maka dalam hal ini akan dilakukan pengujian uji asumsi *normalitas, multikolinieritas, autokorelasi* dan *heteroskedastisitas*.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t atau uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik, Ghozali (2011). Pada prinsipnya

dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residunya.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, Ghozali (2011). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai *korelasi antar semua variabel bebas sama dengan nol*. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan membuat hipotesis.

Tolerance value < 0,10 atau VIF > 10: terjadi multikolinieritas.

Tolerance Value > 0,10 atau VIF < 10: tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Autokorelasi

Uji *autokorelasi* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya, Ghozali (2011).

Model regresi yang tidak terjadi korelasi. Masalah autokorelasi sering ditemukan pada penelitian yang menggunakan data *time series* (runtun waktu). Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya masalah autokorelasi pada model regresi yaitu dengan melakukan uji statistik *Durbin-*

Watson. Dibawah ini tabel kriteria pengujian *Durbin-Watson* dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Kriteria Pengujian Durbin-Watson (DW test)

Hipotesis nol	Jika	Keputusan
Tidak ada autokorelasi positif	$0 < d < d_L$	Tolak
Tidak ada autokorelasi positif	$D_L \leq d \leq d_U$	Tidak ada keputusan
Tidak ada autokorelasi positif dan negatif	$d_U < d < 4 - d_U$	Jangan ditolak
Tidak ada korelasi negatif	$4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$	Tidak ada keputusan
Tidak ada korelasi negatif	$4 - D_1 < d < 4$	Tolak

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastis* atau tidak terjadi *homoskedastis*, Ghozali (2011).

3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, Sugiyono (2013). Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda berdasarkan uji secara simultan (uji F), uji secara parsial (Uji t), uji koefisien determinasi (R^2), maka digunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 22.

a. Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2011), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa semua variabel independen yang dimasukkan dalam model tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, sedangkan H_a menyatakan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

H_0 diterima apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ H_0 ditolak apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ H_0

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah:

1. Jika nilai signifikan ≤ 0.05 maka regresi dapat digunakan untuk uji hipotesis.
2. Jika nilai signifikan ≥ 0.05 maka regresi tidak dapat digunakan untuk uji hipotesis.

b. Uji Secara Parsial (Uji t)

Ghozali (2011), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

$H_0 : X_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : X_1 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan t statistik > 0.05 atau $\leq t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti bahwa suatu variabel independen secara individual tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan t statistik > 0.05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Ghozali (2011), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jumlah kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data kurun waktu (*time series*) mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel independen dinaikkan dan diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melihat dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat dan dinyatakan dengan rumus, Ghozali (2011), adalah sebagai berikut:

$$Y^1 = a + b_{1x1} + b_{2x2} + b_{3x3}$$

Dimana :

Y_1 = Variabel dependen (variabel yang diduga)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel Independent (kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik nalisis data merupakan proses pengolahan data sistematik menuju tahap penyajian data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.

Teknik analisis data meliputi:

1. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden.
2. Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden.
3. Menyajikan data setiap variabel yang diteliti.
4. Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.
5. Melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.7.1 Macam-macam Statistik untuk Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi.

b. Statistik Inferensial

Menganalisis data berdasarkan sampel dengan maksud mengambil kesimpulan atau generalisasi terhadap populasi.

3.7.2 Proses Analisis Data

a. *Editing*

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data dan penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

b. *Coding*

Coding merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban kuesioner, untuk kemudian diklompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

c. *Scoring*

Scoring yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penentuan skor ini digunakan skala *likert* dengan lima kategori penilaian, yaitu:

1. Skor 4 diberikan untuk jawaban yang sangat setuju.
2. Skor 3 diberikan untuk jawaban setuju.

3. Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju.
4. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju.

d. *Tabulating*

Tabulating yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses *tabulating* selesai dilakukan, kemudian diolah dengan SPSS 22. Teknik analisis menggunakan SPSS (*Statistic Program for Sosial Science*) adalah suatu software komputer yang berfungsi menganalisis data pada lingkup terbatas, namun dalam perkembangannya software SPSS juga digunakan untuk melakukan analisis data statistik diberbagai bisnis keilmuan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif , maka pembobotan dengan menggunakan skala *likert* menjadi 4 skala yaitu: sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk setiap jawaban responden pada masing-masing variabel yang diteliti.

Dalam kuesioner ini, nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan akan dimulai berdasarkan bobot yang sudah ditentukan untuk pembobotan pertanyaan yang positif, penilaian sebagai berikut:

1. Apabila jawaban yang sangat setuju nilai 4.
2. Apabila jawaban setuju nilai 3.

3. Apabila jawaban tidak setuju nilai 2.
4. Apabila jawaban sangat tidak setuju nilai 1.

Jenis data ini dikatakan sebagai data yang membentuk angka atau grafik.