

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif (*assosiation research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang tujuannya untuk mengetahui pengaruhantara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017: 19) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menurut (Sugiyono, 2017: 8) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, untuk dapat menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:136) populasi merupakan suatu wilayah umum yang meliputi atas objek atau subjek, yang jumlah dan karakteristiknya ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan apakah populasi penelitian adalah suatu daerah dengan ciri-ciri tertentu yang relevan dengan penelitian di daerah yang akan diteliti dan kesimpulan yang ditarik oleh peneliti. Populasi target penelitian ini adalah 142 anggota yang menjadi member di Thunder11, jumlah tersebut di dapatkan dari data member thunder 11.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat dan ciri-ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Maka sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu setiap unsur yang terdapat dalam populasi yang tidak memiliki kesempatan atau peluang yang

sama untuk dipilih sebagai anggota sampel, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk dipilih tidak diketahui.

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel yaitu suatu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel diambil karena penelitian ini tidak mungkin diteliti oleh seluruh anggota populasi konsumen. Pencarian sampel, ditentukan dengan memakai rumus dengan tujuan untuk mengetahui jumlah responden yang akan menjadi sampel. Pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui jumlah responden yang akan menjadi sampel. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal (n) jika diketahui ukuran populasi (N) pada taraf signifikansi α , sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan yaitu 5% atau $\alpha = 0,05$. Adapun rumus Slovin Menurut Sugiyono (2017:126) sebagai berikut:

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

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = nilai error sebesar 5% atau 0.05.

Populasi pada penelitian ini merupakan jumlah anggota yang ada di Thunder 11 sebanyak 142 orang, maka disimpulkan:

$$n = \frac{142}{1 + (142 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 104,79 = 105$$

Sehingga hasil yang diperoleh dari jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 105 responden.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:187). Data primer adalah

data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau individu langsung dari objeknya. Data utama yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah persepsi responden terhadap variabel penelitian. Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner. Menurut Sugiyono (2017: 142) kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan suatu perangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis pada responden untuk menjawabnya.

Pada penelitian ini jawaban data primer diperoleh dengan cara membagikan kusioner kepada Thunder11. Pada penelitian ini pertanyaan kusioner dirancang dalam urutan variabel sesuai dengan indikator, untuk memastikan bahwa pertanyaan angket tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melewati orang lain atau dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan yang diperoleh dari berbagai sumber seperti artikel, literatur, buku-buku, surat kabar, dan sebagainya Sugiyono (2017:137).

Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan ataupun laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang diperlihatkan dan yang tidak diperlihatkan. Dalam penelitian ini data sekunder yang didapat dari lembaga maupun perusahaan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini saya mengambil data dari dokumen Thunder11 Kota Bekasi.

3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.4.1 Variabel Penelitian

Operasional variabel yaitu pergantian variabel yang dinyatakan dalam definisi konsep, dalam hal aktivitas, sebenarnya, serta dibawah kondisi sebenarnya dalam peneliti ini yaitu variabel intervening, variabel eksogen, dan variabel endogen. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel adalah pertama independen dan dependen. Berikut beberapa dimensi-dimensi yang menjadi alat

ukur pada variabel bebas, yaitu Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Fasilitas (X_3) serta variabel terikat, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Menurut Sugiyono, (2017:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang diteliti harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, apa yang menciptakan variabel terikat (*dependen*). Dalam persamaan struktural, variabel bebas disebut sebagai variabel eksogen. Variabel eksogen yang digunakan dalam penelitian ini adalah harga (X_1) kualitas pelayanan (X_2) dan fasilitas sebagai variabel (X_3).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam persamaan struktural, variabel dependen disebut sebagai variabel endogen. Variabel endogen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). operasionalisasi dapat diartikan sebagai seluruh alat yang digunakan untuk menyelidiki, mengumpulkan, memeriksa suatu masalah atau menguji suatu hipotesis. Variabel aktivitas merupakan interpretasi dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang menyusunnya.

Alat yang dapat membantu suatu penelitian yaitu instrument penelitian. Alat penelitian digunakan untuk mengukur nilai-nilai variabel yang diteliti, penyusunan instrument penelitian ini berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu harga (X_1) kualitas pelayanan (X_2) dan fasilitas sebagai variabel (X_3).

Tabel Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Indikator harga

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
1.	Harga (X₁)	<ul style="list-style-type: none"> Keterjangkauan Harga 	1. Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh penjual.	1
			2. Harga yang terjangkau.	2
		<ul style="list-style-type: none"> Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga 	Membandingkan harga suatu produk atau jasa dengan yang lainnya.	3
		<ul style="list-style-type: none"> Kesesuaian harga dengan manfaat 	harga sesuai dengan manfaat yang di dapat	4

Sumber: Kotler dan Amstrong (2018:317)

Tabel 3. 2 Indikator Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
2.	Kualitas Pelayanan (X₂)	<ul style="list-style-type: none"> <i>Tangible</i>(bukti fisik). 	1. Sarana dan prasarana serta penampilan karyawan	5
			2. Kebersihan ruangan	6
		<ul style="list-style-type: none"> <i>Emphaty</i> (empati) 	Peduli dan perhatian terhadap konsumen	7
		<ul style="list-style-type: none"> <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) 	Tanggap terhadap keluhan memberikan pelayanan yang cepat.	8
		<ul style="list-style-type: none"> <i>Realibility</i> (Keandalan) 	Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan	9
			1. Kemampuan pegawai	10

Sumber: Tjiptono dan Chandra (2016:174)

Tabel 3. 3 Indikator Fasilitas

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
1.	Fasilitas (X₃)	• Pertimbangan	Mampu memberikan kenyamanan	11
		• Perencanaan Ruang	1. Penempatan ruangan	12
			2. Kondisi ruangan	13
		• Perlengkapan	Sarana dan prasarana yang di sediakan	14
• Unsur Pendukung	Sarana dan prasarana yang mendukung.	15		

Sumber: Tjiptono (2014:184)

Tabel 3. 4 Indikator Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	• Minat berkunjung kembali	1. Pengalaman menggunakan layanan jasa atau produk	16
			2. Manfaat yang diperoleh	17
		• Keseuaian harapan	Kualitas produk atau layanan jasa yang sesuai	18
		• Kesiediaan merekomendasi kan	1. Memberikan hasil pengalaman kepada orang lain.	19
			2. Memberikan hasil pengalaman melalui social media	20

Sumber: Kotler dan Keller (2016:140)

3.4.2 Skala Pengukuran

Skala biasanya digunakan untuk mengecek dan menetapkan nilai suatu faktor kualitatif dalam ukuran-ukuran kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala pengukuran ordinal dan nominal. Skala ordinal yang digunakan oleh penulis untuk memberikan informasi tentang jumlah relatif dari karakteristik yang berbeda dari individu atau objek tertentu. Sedangkan skala nominal yang dipakai sebagai pengelompokan identitas seperti jenis kelamin, usia responden.

Selain itu, tingkat skala likert berikut juga digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 5 Skor jawaban berdasarkan skala likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Kurang Setuju (KS)	2
4.	Tidak Setuju (TS)	1

Sumber: Sugiyono (2017:93)

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dengan menggunakan aplikasi SPSS. Data yang dihasilkan diolah menggunakan software SPSS versi 26.00.

Software SPSS digunakan untuk memudahkan melakukan pengolahan data, agar memperoleh hasil yang lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, diedit dan dikodekan. Pengolahan merupakan tahap awal dalam mengolah data yang diperoleh dari peneliti lapangan dengan menyelidiki potensi kesalahan tanggapan responden dan ketidakpastian tanggapan responden. Pengkodean adalah simbol khusus untuk jawaban alternatif yang serupanya atau dikategorikan

yang membantu peneliti membuat tabulasi di mana pengeditan dan penyandian dilakukan. Pengolahan merupakan tahap awal dalam mengolah data yang diperoleh dari peneliti lapangan dengan menyelidiki potensi kesalahan tanggapan responden dan ketidakpastian tanggapan responden. *Coding* adalah tanda khusus dari alternatif jawaban yang sejenis atau klasifikasinya bagi peneliti.

3.5.1 Analisa statistik deskriptif

Analisa statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan mendeskripsikan dan menggambarkan suatu data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tidak bermaksud membuat suatu kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017: 47). Dalam penelitian ini peneliti akan membahas tentang gambaran bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang diukur.

3.5.2 Penyajian Data

Dalam penelitian ini data yang terkumpul akan ditampilkan dalam bentuk tabel sehingga memudahkan dalam menganalisis dan memahami data serta membuat data yang ditampilkan lebih sistematis. data yang diperoleh akan diolah dan dipilih kemudian digunakan untuk evaluasi statistik sesuai dengan tujuan penelitian.

3.6 Analisis Statistik Data

Untuk membahas hasil penelitian, penulis menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena itu ada beberapa variabel bebas, tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Oleh karena itu, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi dan analisis uji hipotesis sebagai berikut:

3.6.1 Uji Instrumen

Penggunaan kusioner tergantung dengan kualitas data yang digunakan dalam pengujian. Data penelitian tidak akan berguna jika alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak valid dan sangat reliabel.

Masing-masing tes dan pengukuran ini menentukan konsistensi dan keakuratan data yang dikumpulkan

1. Uji validitas

Uji validitas dipakai dengan tujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kusioner. Pengecekan validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu daftar pertanyaan lagi. Suatu alat dikatakan valid jika jauh mampu menunjukkan statistik dari suatu variabel yang sedang dipelajari. Dalam penelitian ini untuk mencapai validitas instrumen dilakukan dengan uji validitas secara internal. Selain itu menurut Sugiyono (2017:2014) biasanya syarat minimal yang dianggap sah adalah jika $r = 0,30$. jadi jika instrumen kurang dari 0,30 maka dinyatakan tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor keseluruhan.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument ini yaitu *product Moment* dari Karl Pearson, yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

keterangan:

r_{hitung} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari

n = Banyaknya subyek

X = Skor yang diperoleh subyek dari setiap item (n)

Y = Skor keseluruhan yang diperoleh dari semua item

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu kusioner. Indikator ini mencerminkan seberapa sering tanggapan dari sekelompok orang konsisten. Kusioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Penelitian ini mengukur realibilitas kusioner menggunakan statistik *Cronbach*

Alpha . untuk memastikan validitas kusioner akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan software SPSS. Instrumen dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60* Priyatno (2014:26).

Koefisien Alpha Cronbach:

$$a_{it} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_{i^2}}{S_{t^2}} \right]$$

Keterangan:

k = jumlah butir kusioner

a_{it} = koefisien keterandalan butir kusioner

$\sum S_{i^2}$ = jumlah variansi skor butir yang valid

S_{t^2} = variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya suatu variansi butir kusioner dan variansi total skor butir , maka menggunakan rumus:

$$S_{i^2} = \frac{\sum X_{i^2}}{n} - \left[\frac{\sum X_i}{n} \right]^2$$

Keterangan:

$\sum X_i$ = jumlah skor tiap butir

$\sum X_i^2$ = jumlah kuadrat skor tiap butir

3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (*R square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Koefisiensi determinasi berkisar antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) model menggambarkan lebih banyak variabel bebas daripada variabel terikat. Sebaliknya jika R^2 mendekati 0 (nol) maka variabel bebas lemah menggambarkan variabel dependen. Priyatno (2014:125) dapat ditentukan dengan persamaan koefisien determinasi, yang memungkinkan untuk menentukan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

1. Kontribusi pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

- $$R^2_{1} = (r_{Y1.234})^2 \cdot 100\%$$
2. Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

$$R^2_{2} = (r_{Y2.341})^2 \cdot 100\%$$
 3. Kontribusi pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

$$R^2_{3} = (r_{Y3.412})^2 \cdot 100\%.$$

3.6.3 Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji statistik t dapat diartikan dengan uji signifikan individual dimana uji ini menunjukkan seberapa berpengaruhnya variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Analisis uji t ini digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun rumus untuk menghitung bentuk pengujiannya:

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{r \sqrt{n - r^2}}$$

Keterangan:

t = Distribusi t

n = Jumlah data

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinasi

Hasil perhitungan atau t hitung kemudian dibandingkan dengan t tabel dengan tingkat kesalahan 5% atau 0,05. Adapun prosedur pengujiannya yaitu:

1. Menentukan hipotesis
 - Ho : Tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel depende.
 - Ha : Ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Probabilitas tingkat kesalahan yang dipakai sebesar 5% (0,05).
3. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel yang di hasilkan berdasarkan $df = n - k - 1$. Dimana n yaitu jumlah sampel dengan tingkat signifikasi 5%.

4. Kriteria pengujiannya:
- Jika t hitung $>$ dari t tabel atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan (signifikan $< 0,05$), artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dengan demikian secara parsial variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
 - Jika t hitung $<$ dari t tabel atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan (signifikan $> 0,05$), artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka dengan demikian secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.4 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah tes yang digunakan untuk menemukan kebenaran suatu hipotesis. Menurut Sugiyono (2017:159) hipotesis dasar dapat diartikan sebagai jawaban awal terhadap rumusan subjek penelitian. Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial dan berganda. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu:

- Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y1.23} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan di Thunder11 Kota Bekasi).

$H_a : \beta_{y1.23} \neq 0$ (secara parsial terdapat adanya pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan di Thunder11 Kota Bekasi).
- Pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y2.31} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Thunder11 Kota Bekasi).

$H_a : \beta_{y2.31} \neq 0$ (secara parsial terdapat adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Thunder11 Kota Bekasi).
- Pengaruh X_3 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y3.12} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Thunder11 Kota Bekasi).

Ha : $\beta_{y3.12} \neq 0$ (secara parsial terdapat adanya pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Thunder11 Kota Bekasi).

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel yang terikat secara parsial, dilihat dari segi nilai *P-value* dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$)

Ho ditolak, Ha diterima jika $P\text{-value} < 0,05$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika $P\text{-value} \geq 0,05$

Atau Ho ditolak, Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan Ho diterima, Ha ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$.

Adapun untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, digunakan nilai *Significance F* dibandingkan terhadap α ($5\%=0,05$).

Ho ditolak, Ha diterima jika $Significance F < 0,05$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika $Significance F \geq 0,05$

Atau

Ho ditolak, Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Ho diterima, Ha ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$