

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Barta Trans & Tour yang beralamat di Jl. Semampir Selatan V-A gg Anggrek 2 No.22, Medokan Semampir, Surabaya, Jawa Timur

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2021

#### **3.3 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif, data kuantitatif adalah data yang berupa bilangan, nilainya bisa berubah-ubah atau bersifat variatif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel atau responden melalui kuesioner.

##### **3.3.2 Sumber Data**

Adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

###### **a. Data Premier**

Menurut Sugiyono (2017:193), pengertian sumber data premier sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data premier ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang peneliti lakukan.

###### **b. Data Sekunder**

menurut Sugiyono (2017:193) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data

premier yang diperoleh dari wawancara, maupun dari observasi langsung kelapangan.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Barta Trans & Tour, selamabulan April dan Mei 2021 di Surabaya.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2001:60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara acak untuk memperoleh sampel dan populasi yang telah ditentukan. Agar diperoleh data yang baik maka dilakukan dengan metode :

#### **a. Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberi pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memberikan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden, yang nantinya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup dan terbuka tersebut. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus di tanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan.

Pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup menggunakan skala likert 1-5 dengan menggunakan pertanyaan berskala. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan table berikut :

Tabel  
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber Sugiyono (2012:133)

### 3.6 Definisi Variabel dan Operasional

#### 3.6.1 Definisi Variabel

Variabel menurut Sugiyono (2017:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Kerlinger dalam Sugiyono (2017:39) variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Berkaitan dengan penelitian ini, variabel penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Variabel bebas atau independen (X)

Sugiyono (2017:39) mengemukakan bahwa variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Y). Variabel bebas atau variabel penyebab adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi, dalam artian variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y. Dalam penelitian terdapat tiga variabel bebas yaitu Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan.

b. Variabel terikat atau dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2017:39) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

### 3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Agar terhindar dari kesalahan dalam mengartikan variabel-variabel yang digunakan dalam analisis, berikut adalah penjelasan dari definisi operasional dari masing-masing variabel yaitu:

- a. Harga (X1)  
Indikator variabel dalam harga ini adalah harga yang ditawarkan Barta Trans & Tour:
  1. Harga jasa open trip terjangkau dengan pendapatan konsumen
  2. Harga jasa open trip sesuai dengan kualitas yang dirasakan konsumen
  3. Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan
  4. Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan
- b. Kualitas Pelayanan (X2)  
Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan konsumen:
  1. Karyawan Barta Trans & Tour ramah saat melayani konsumen
  2. Karyawan Barta Trans & Tour memiliki ketepatan waktu dalam pelayanan
  3. Fasilitas yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan
  4. Barta Trans & Tour dapat memahami kebutuhan konsumen
- c. Citra Perusahaan (X3)  
Citra yang baik dari perusahaan memiliki impact yang positif bagi perkembangan perusahaan, sebaliknya citra yang buruk akan merugikan perusahaan itu sendiri. Indikator variabel dalam citra merek ini adalah citra yang ditawarkan Barta Trans & Tour sesuai dengan yang diinginkan konsumen :
  1. Barta Trans & Tour merupakan penyedia jasa perjalanan wisata yang cukup dikenal
  2. Barta Trans & Tour memiliki citra merek yang baik
  3. Barta Trans & Tour nama jasa perjalanan wisata yang mudah diingat
  4. Barta Trans & Tour memiliki daya tarik tersendiri dibanding penyedia jasa yang lain
- d. Kepuasan Konsumen (Y)  
Indikator variabel dalam kepuasan konsumen ini adalah kepuasan yang ditawarkan Barta Trans & Tour :
  1. Barta Trans & Tour memberikan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen
  2. Barta Trans & Tour memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen

3. Barta Trans & Tour memiliki citra merek yang baik dimata konsumen

### 3.7 Proses Pengelolaan Data

Proses pengelolaan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Editing  
Yaitu memeriksa jawaban kuesioner dari responden untuk mendapatkan jawaban yang valid dengan kriteria ada jawaban yang ganda pada satu nomer.
2. Coding  
Proses dimana pemberian tanda pada responden yang diterima agar tidak tertukar dengan data lain.
3. Scoring  
Yaitu pemberian nilai pada jawaban kuesioner kedalam angka atau mengkuantitatifkan.
4. Tabulating  
Memasukan angka-angka kedalam tabel agar dapat mempermudah proses menganalisis.

### 3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif.

- Metode Kuantitatif menurut Sugiyono (2017:8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 3.8.1 Uji Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda. Setelah itu dilakukan uji regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh atau kontribusi antara variabel bebas dan variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Dimana :

- Y = Keputusan Konsumen a  
= Konstanta
- $b_1$  = Koefisien regresi parsial untuk  $X_1$
- $b_2$  = Koefisien regresi parsial untuk  $X_2$
- $b_3$  = Koefisien regresi parsial untuk  $X_3$
- $b_4$  = Koefisien regresi parsial untuk  $X_4$
- $X_1$  = Harga
- $X_2$  = Kualitas Pelayanan
- $X_3$  = Citra Merek

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada instrumen yang dikembangkan dan dipakai oleh peneliti terdahulu, namun untuk lebih menyakinkan dilakukan pengujian kembali *validitas* dan *reliabilitas* karena adanya perbedaan lingkungan, waktu, dan responden yang berbeda.

#### 3.8.2.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur atau mendapatkan data sudah valid. Uji Validitas yang digunakan di penelitian ini adalah uji validitas instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid, apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara cepat.

#### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Ghazali (2018) adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas berguna untuk menentukan data menurut Ghozali (2011:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2013) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas independen.

#### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Ghozali (2018, p.135) mengatakan bahwa uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat digunakan uji glejser atau absolut residual dari data. Apabila nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

## **3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data**

### **3.9.1 Teknik Pengujian Hipotesis**

#### **3.9.1.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Uji statistik F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Menurut Ghozali (2016: h.171), semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai probabilitas  $\leq 0,05$ , maka model dihasilkan layak
- b. Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka model dihasilkan tidak layak

#### **3.9.1.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)**

Uji T bertujuan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual, Uji T menurut Ghozali (2016: h. 171)

untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas signifikan  $> 0,05$  ,maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

### **3.9.2 Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya dapat mengukur seberapa jauh kemampuan mengenai model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan mengenai variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi beberapa variabel dependen amat terbatas. Nilai yang telah mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen.

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara Harga ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan Citra Perusahaan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).



