

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena penelitiannya lebih sistematis, terukur, terstruktur, terencana dan jelas dari awal hingga akhir penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitas yaitu peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan (variabel bebas) terhadap kepuasan konsumen (variabel terikat) dengan menggunakan teknik wawancara dalam bentuk kuesioner yang ditunjukkan kepada pembeli sepeda motor honda scoopy di gresik selatan.

Menurut Sugiyono (2015 : 13) Metode kuantitatif adalah : “Metode 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/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Desain penelitian ini adalah rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

3.2 Tempat dan waktu

Tempat dan waktu penelitian ini adalah di sekitar kabupaten gresik selatan yang berlokasi di kecamatan balongpanggang dan waktu antara pukul 09.00 – 16.00 WIB. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan November 2019 sampai selesai.

3.3 Jenis sumber data

3.3.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Yaitu data dari penjelasan kata verbal tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Dalam penelitian, data kualitatif berupa gambaran mengenai objek penelitian. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan

2. Data Kuantitatif

Yaitu data penelitian dalam penjelasannya berbentuk angka-angka, yang meliputi nilai dari jawaban kuesioner yang telah dibuat dan di isi oleh responden dan data ini dipecahkan dengan analisis statistic.

3.3.2 Sumber Data

Data primer menurut Kuncoro (2009 : 145) ialah data yang di dapat di kumpulkan dari sumber–sumber asli untuk tujuan tertentu. Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau secara lisan dengan menggunakan metode wawancara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pengguna sepeda motor honda scoopy di gersik. Data primer berupa pendapat mengenai kepuasan konsumen dalam menggunakan sepeda motor honda scoopy.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Arikunto (2013: 173) Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh konsumen yang menggunakan sepeda

motor honda scoopy yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 118) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian yang dilakukan adalah peneliti sampel, sebab dalam penelitian cuma meneliti sebagian dari jumlah populasi keseluruhan dan hasil dari penelitiannya akan digenerasikan pada seluruh populasi. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang *non probability sampling* sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu penelitian memilih siapa saja anggota populasi secara kebetulan bertemu atau sudah mengenal dengan peneliti dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Mengingat populasi tidak diketahui dengan pasti maka untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96)

Moe = *Margin of error maximal*, adalah tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditorelansi sebesar 10%

Dengan menggunakan margin of error sebesar 10%, maka jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 96

Sampel diambil menjadi 100 responden konsumen dalam pembelian sepeda motor honda scoopy di gresik selatan. Karena untuk menghindari kesalahan dalam pengumpulan data

3.5 Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2012:137) berdasarkan teknik pengumpulan data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan cara:

a. Penelitian Kepustakaan

Studi kepustakaan sering disebut juga studi bibliografi. Studi bibliografi merupakan proses penelusuran sumber–sumber tertulis berupa buku–buku, laporan–laporan, penelitian, jurnal–jurnal, dan sejenisnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012:291) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur–literatur Ilmiah.

b. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur (peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh) maupun tidak

terstruktur (peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap sebagai pengumpul datanya) dan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun secara tidak langsung (melalui media seperti telepon).

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

3.6 Definisi variabel dan Definisi operasional

3.6.1 Definisi Variabel

Sesuai judul penelitian “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Sepedah Motor Honda Matic Di Gresik Selatan“ yaitu :

1. Variabel bebas (Independen Variabel)

Menurut Sugiyono (2015:39) “variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terkait)”. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

a) Persepsi harga (X1) :

Peter dan Olson (2008) menyatakan persepsi harga berkaitan dengan bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh konsumen dan memberikan makna yang dalam bagi mereka.

b) Kualitas produk (X2) :

Kotler dan Keller (2012:316) mendefinisikan kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan konsumen.

c) Kualitas pelayanan (X3) :

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

2. Variabel terikat (Dependen Variabel)

“Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono, 2015:39). Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

- a) Kepuasan konsumen (Y) menurut Kotler dan Keller (2012:46) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

3.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu penelitian lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama. Dengan demikian ia dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau diperlukan pengukuran yang baru.

1. Persepsi harga (X1)

Persepsi harga (X1) yaitu merupakan suatu penilaian konsumen terhadap perbandingan antara besarnya pengorbanan dengan hal yang akan didapatkan dari sebuah produk atau jasa tersebut (Zeithaml dalam Kusdyah, 2012). Pada penelitian ini menggunakan indikator persepsi harga yaitu:

- a) Keterjangkauan harga
- b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- c) Daya saing harga
- d) Kesesuaian harga dengan manfaat.

2. Kualitas produk (X2)

Kotler dan Keller (2012:316) mendefinisikan kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan konsumen. Kualitas produk mempunyai indikator sebagai berikut :

- a) Kinerja
- b) Daya tahan
- c) Kesesuaian dengan spesifikasi
- d) Fitur
- e) Reabilitas
- f) Estetika
- g) Kesan Kualitas
- h) Pride

3. Kualitas pelayanan (X3)

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan mempunyai indikator sebagai berikut :

- a) Bukti langsung
- b) Keandalan

- c) Daya Tanggap
- d) Jaminan
- e) Empati

4. Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2012:46) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan indikator yang disampaikan Tjiptono (2011), berupa:

- a) Kepuasan pelanggan keseluruhan
- b) Dimensi kepuasan pelanggan

Sesuai dengan masing–masing indikator dari variabel (X) dan (Y) di atas maka dapat dijelaskan dan dilakukan skala pengukuran dengan menggunakan skala likert dimana penentuan data serta penafsiran dilakukan dengan 5 gradasi yaitu :

Tabel 3.1
Skala Likert Pada Penelitian Ini

Skore	Respon
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu – Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.7. Proses Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2012:333) proses pengolahan data adalah proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori, menjabarkan pada unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalaman pola, memilih mana yang penting

dan akan dipelajari, dan kesimpulan sehingga bisa dipahami diri sendiri maupun orang lain.

Tahap-tahap yang dilakukan dalam melakukan proses pengolahan data menurut Sugiyono (2012:333) adalah:

1. Editing : Meneliti kembali catatan-catatan atau jawaban kuisisioner dari responden untuk mengetahui apakah sudah cukup baik dan komplit sehingga dapat diproses lebih lanjut, dalam hal ini memeriksa kelengkapan kuisisioner, kejelasan makna jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran, serta memeriksa validitas dan reabilitas data yang masuk.
2. Coding : usaha untuk mengklasifikasi jawaban responden kedalam kategori-kategori tertentu dengan cara memberikan kode kedalam bentuk angka.
3. Scoring : proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.
4. Tabulasi : proses penyusunan data setelah dikategorikan pada masing-masing kategori kedalam bentuk table-table sistematis sehingga mempermudah menganalisisnya.

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data dengan menggunakan data SPSS 20. Alat untuk menguji data tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode analisis yaitu :

3.8.1 Uji Instrumen

3.8.1.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali, (2018:51) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

3.8.1.2 Uji Realiabilitas

Realiabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner, yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu menurut Gozali (2018:45).

3.8.1.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Imam Gozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel gangguan atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Menurut Gozali (2018:107)

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang Homoskedisitas atau tidak terjadi Heteroskedatisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedatisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Menurut Gozali (2018:137).

4. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier. Metode pengambilan keputusan untuk uji linieritas yaitu jika signifikansi pada *linearity* $> 0,05$ maka hubungan antara dua variabel tidak linier, dan jika signifikansi pada *linearity* $< 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linier. (Priyatno, 2010:46).

3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data

3.9.1 Teknik Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan :

3.9.1.1 Uji T

Uji parsial digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel bebas (persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan) secara parsial terhadap variabel terikat (keputusan pembelian) (Sunnyoto, 2013:135).

Kriteria pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Jika signifikan $< 0,05$ H_0 diterima, berarti ada pengaruh signifikan variabel independen (bebas) secara individual terhadap variabel dependen (terikat).
- b. Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti ada pengaruh signifikan variabel independen (bebas) secara individu terhadap variabel dependen (terikat).

3.9.1.2 Uji F (Simultan)

Menurut Gozali (2012:98) Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai F lebih besar dari 4 maka H_0 ditolak pada derajat 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis *alternatife*, menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai F_{Hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

3.9.2 Teknik Analisis Data

3.9.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen (Danang,2012:155).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu (persepsi harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen yaitu (kepuasan konsumen).

Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat keputusan pembelian
 a = Konstanta
 b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi variabel bebas 1 sampai 3
 X_1 = Variabel bebas persepsi harga

X_2	= Variabel bebas kualitas produk
X_3	= Variabel bebas kualitas pelayanan
e	= Faktor pengganggu diluar model

3.9.2.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013:97) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.