

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Rancangan penelitian adalah keseluruhan prosedur pelaksanaan dan perencanaan penelitian yang terdiri pula prosedur pengumpulan data dan pengolahan data yang sudah ditentukan dalam kegiatan suatu penelitian seseorang. Sesuai dengan penelitian dan sifat masalah yang akan diteliti, maka dalam penelitian ini akan menggunakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal.

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiono (2015:11) adalah metode penelitian yang dilandasi oleh filsafat positifisme, dan dipergunakan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu, teknik pengambilan sampel yang digunakan pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data mempunyai sifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Kausalitas merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Oleh karena itu dalam penelitian ini terdapat variabel independen (yang berpengaruh) dan variabel dependen (dipengaruhi) (Sugiyono, 2012:56).

Dalam menganalisis variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis linier berganda, dengan teknik tersebut maka akan dapat diuji hipotesis yang mengatakan pada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen yaitu kualitas produk,

kualitas pelayanan, dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang. Lokasi pada penelitian ini adalah di Jalan Balem Labruk Kidul, Sumpersuko, Lumajang. Adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut yaitu:

- a. Lokasi objek penelitian yang tidak jauh dari alamat tempat tinggal peneliti memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data.
- b. Objek penelitian variabel independen meliputi kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen di R Dancer Management Lumajang.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau tidak diperoleh melalui media perantara. Secara khusus peneliti mengumpulkan data primer untuk menjawab pertanyaan penelitian berupa pandangan (opini) individu atau kelompok, hasil observasi, peristiwa, dan hasil pengujian (Indriantoro & Supomo, 2018:142).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yakni hasil pengisian kuisisioner oleh responden yaitu konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang. Kuisisioner tersebut berupa pernyataan-pernyataan kepada responden untuk mempresentasikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara atau dari pihak lain. Biasanya data pembantu berupa bukti, catatan, dan laporan sejarah yang diterbitkan dan tidak dipublikasikan (Indriantoro & Supomo, 2018:143).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan membaca jurnal penelitian, sumber buku dan internet. Data yang dibutuhkan merupakan pernyataan dari beberapa ahli dan penelitian terdahulu yang dapat menunjang penelitian ini.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan pada penelitian ini berupa data eksternal dan internal, sebagai berikut:

a. Data Internal

Data internal menurut Ratna & Noviansyah (2018:72), adalah data yang berasal dari dalam organisasi atau dari dalam perusahaan itu sendiri. Data internal dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari R Dancer Management Lumajang yang berupa data profil perusahaan dan jenis pelayanan jasa yang digunakan.

b. Data Eksternal

Sedangkan data eksternal menurut Ratna & Noviansyah (2018:37) merupakan data yang didapat peneliti yang bersumber dari luar organisasi. Jadi dbisa disimpulkan bahwa data yang diperoleh peneliti adalah data yang di buat dan di publikasikan bukan dari organisasi maupun perusahaan tempat penelitian dilakukan melainkan organisasi lain.

3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:148), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang terdapat kualitas dan karakteristik tertentu yang dibuat oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang yang berjumlah 60 orang dari bulan januari 2022 sampai sekarang.

3.4.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jika populasinya besar maka tidak mungkin peneliti mengkaji seluruh populasi, seperti keterbatasan dana, tenaga dan waktu, serta peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut yaitu 60 orang. Pengertian sampel menurut Sugiyono (2015:149) adalah bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut.

3.4.3. Teknik Sampling

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling* yaitu jenis sampel ini tidak dipilih secara acak. Tidak semua unsur atau elemen populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih yaitu dengan *Sampling Jenuh* (sensus) yaitu penentuan sampel dengan menggunakan semua populasi yang dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Karena jumlah populasi pada penelitian ini relatif kecil yaitu berjumlah 60 orang jadi semua populasi dijadikan sampel.

3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiono (2015:95) adalah suatu sifat atau atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini mempergunakan 4 (empat) variabel yang terdiri dari 3 (tiga) variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga, serta 1 (satu) variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

a. Variabel Independen

Variabel ini menurut Sugiono (2015:96) sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Yang dalam bahasa Indonesia biasa disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga.

b. Variabel dependen

Variabel ini menurut Sugiono (2015:97) sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Yang dalam bahasa Indonesia biasa disebut sebagai variabel terikat.

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, dikarenakan adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

3.5.2. Definisi Konseptual

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang. Teori yang mendasari konsep kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang dalam penelitian ini adalah literatur-literatur yang berhubungan dengan keempat variabel penelitian diatas adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Produk (X1)

Menurut Wibowo (2014:113), kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. kualitas produk merupakan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Suatu produk yang memiliki kualitas adalah produk yang dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen bahkan dapat melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen.

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Kotler & Keller (2016:180) kualitas layanan merupakan keseluruhan fitur serta sikap produksi ataupun layanan yang mempengaruhi dalam kemampuan guna memberikan kepuasan pada kebutuhan yang dikatakan ataupun yang tersirat. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur konsumen menilai dan merasakan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dimana konsumen merasa puas atau tidak atas jasa atau service yang di berikan.

c. Harga (X3)

Zakaria & Astuti (2013:3) menjelaskan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayannya. Harga suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang atau jasa sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan. Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli barang atau jasa, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut.

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Kotler & Keller (2012:150) mengemukakan kepuasan konsumen adalah rasa puas ataupun kekecewaan seorang individu yang menjadi hasil dari melakukan perbandingan akan performa produk ataupun hasil bersama ekspektasi. Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul dari konsumen ketika telah merasakan efek yang di terima pasca keputusan pembelian maupun telah melakukan persewaan barang.

3.5.3 Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Sugiono (2015:38), merupakan suatu atribut atau nilai atau sifat dari suatu objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Variabel independen adalah variabel yang bisa mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan memiliki hubungan yang positif maupun yang negatif bagi variabel dependen nantinya. Terdapat 3 (tiga) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen dalam penelitian ini yaitu :

a. Kualitas Produk (X1)

kualitas produk adalah produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen bahkan dapat melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016:393), indikator kualitas produk yaitu:

- 1) Bentuk (*Form*)
- 2) Ciri-ciri produk (*Features*)
- 3) Ketahanan (*Durability*)
- 4) Gaya (*Style*)

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur konsumen menilai dan merasakan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dimana konsumen merasa puas atau tidak atas jasa atau service yang di berikan. Indikator kualitas layanan menurut Malik *et, al* (2012:125) yaitu :

- 1) Keterampilan dan Profesionalisme
- 2) Perilaku dan Sikap Karyawan

3) Flexibilitas dan Kenyamanan

4) Cakupan Layanan

c. Harga (X3)

Harga suatu nilai yang dibuat untuk menjadi patokan nilai suatu barang atau jasa sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan. Menurut Rondonuwu (2013:722) & Weenas (2013:611), terdapat beberapa indikator terkait harga yaitu:

1) Harga yang ditetapkan

2) Keterjangkauan harga

3) Kesesuaian harga dengan kualitas

4) Daya saing harga

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul dari konsumen ketika telah merasakan efek yang di terima pasca keputusan pembelian maupun telah melakukan persewaan barang. Indikator kepuasan konsumen menurut (Rondonuwu, 2013:722) dan (Komalig, 2013:1148) yaitu :

1) Terpenuhi harapan konsumen

2) Merekomendasikan kepada pihak lain

3) Reputasi yang baik

4) Lokasi

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur fenomena sosial dan fenomena alam yang diamati (Sugiyono, 2017:146).

Alat penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian (Rully Indrawan, 2017:112).

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan di permudah olehnya.

Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008:52) adalah alat yang digunakan untuk merekam keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah. Instrumen penelitian dapat diartikan pula sebagai alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis.

Berikut ini merupakan instrumen penelitian yang disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1. Instrument Penelitian

No	Vaiabel	Indikator	Instrument	Skala	Sumber
1.	Kualitas Produk (X1)	Bentuk produk	1. Bentuk kostum tari R Dancer Management Lumajang unik	Interval	Kotler dan Keller (2016:393)
		Ciri-ciri produk	2. Kostum tari R Dancer Management Lumajang memiliki banyak pilihan		
		Ketahanan produk saat di gunakan	3. Ketahanan konstum aksesoris tari R Dancer Management Lumajang saat di gunakan tidak mudah rusak.		
		Gaya dan desain produk	4. Gaya dan desain konstum tari R Dancer Management Lumajang kekianian (modern)		
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Keterampilan dan profesionalisme	1. Karyawan di R Dancer Management Lumajang terampil dan profesional	Interval	Malik <i>et, al</i> (2012: 125)
		Perilaku dan Sikap Karyawan	2. Prilaku dan sikap karyawan R Dancer Management Lumajang baik dan rama		
		Flexibilitas dan Kenyamanan	3. Tempat pelayanan R Dancer Management Lumajang bersih, rapi, dan teratur		
		Cakupan Layanan	4. Pelayanan R Dancer Management Lumajang cukup komplit dan banyak fasilitas yang di berikan		

Lanjutan Tabel 3.1

No	Vaiabel	Indikator	Instrument	Skala	Sumber
3.	Harga (X3)	Harga yang ditetapkan	1 Harga sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang sesuai harapan konsumen	Interval	Kotler (2012:262)
		Keterjangkauan harga	2 Harga sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang terjangkau		
		Kesesuaian harga dengankualitas	3 Harga sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang sesuai kualitas produk dan pelayanan yang di berikan		
		Daya saingharga	4 Harga sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang masih bersaing		
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	Terpenuhi harapan konsumen	1 Saya puas dengan kualitas produk, pelayanan dan harga yang di berikan oleh R Dancer Management Lumajang	Interval	Rondonuwu (2013:722) dan Komalig (2013:1148)
		Merekomendasikan kepada pihaklain	2 Konstum tari R Dancer Management Lumajang sangat rekomondasi bagi konsumen yang baru sewa kostum		
		Reputasi yang baik	3 R Dancer Management Lumajang memiliki reputasi yang baik		
		Lokasi atau tempat sewa kostum	4 Lokasi R Dancer Management Lumajang mudah di jangkau		

3.7. Metode Pengumpulan Data

3.7.1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data seorang jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan permasalahan yang ingin diteliti, dan juga jika peneliti ingin mengetahui suatu hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara bisa dilakukan secara terstruktur ataupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka langsung maupun dengan menggunakan media telepon (Sugiono, 2011:317).

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara mewawancarai konsumen yang pernah melakukan sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

3.7.2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri yang sangat spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak hanya pada orang melainkan juga objek-objek lainnya. Teknik pengumpulan data berupa observasi digunakan jika, penelitian berkenaan dengan suatu perilaku manusia, gejala-gejala alam, proses kerja, dan jika responden yang diamati tidak terlalu banyak (Sugiono, 2015:234).

Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara datang langsung ke tempat penelitian di Jalan Belem Rt.30 Rw.05 Desa Labruk Kidul Kecamatan Summersuko Kabupaten Lumajang.

3.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah catatan peristiwa yang telah berlalu. Bentuk dari dokumentasi bisa berupa tulisan, karya-karya monumental dari seseorang dan gambar (Sugiono, 2012:422).

Dokumentasi yang dipergunakan pada penelitian ini dilakukan menggunakan cara mencatat, mengumpulkan dan membaca literature-literatur sebagai bahan masukan yang mempunyai hubungan terhadap data yang relevan dengan variabel penelitian.

3.7.4. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberikan peringkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiono, 2015:230).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang maupun kelompok tentang fenomena sosial (Sugiono, 2015:168). Berikut bentuk skala *likert* antara lain:

- | | |
|---|---|
| a) Setuju atau selalu atau sangat positif diberi skor | 5 |
| b) Setuju atau sering atau positif diberi skor | 4 |
| c) Ragu-ragu atau kadang-kadang atau netral diberi skor | 3 |
| d) Tidak setuju atau hampir tidak pernah atau negative diberi skor | 2 |
| e) Sangat tidak setuju atau tidak pernah atau sangat negative diberi skor | 1 |

Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada konsumen yang pernah sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner ini diharapkan peneliti mendapatkan data tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisa data yang digunakan sudah jelas, dengan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah maupun menguji hipotesis yang dirumuskan dalam proposal (Sugiono, 2015:331).

Sebelum melakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner, maka perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas. Kemudian akan dilakukan analisis dan uji pengaruh dengan menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbatas dari multikolinieritas (*multicolonearity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*).

3.8.1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif yang digunakan akan memberikan gambaran data yang dikumpulkan dalam penelitian dimana analisis ini digunakan dengan menggunakan distribusi frekuensi, statistik rata-rata, dan angka indeks (Ferdinand, 2014:232).

a. Rata-rata

Rata-rata atau *Mean* adalah ukuran statistik kecenderungan terpusat sama halnya seperti Median dan Modus. Rata-rata ada beberapa macam, yaitu rata-rata hitung (aritmatik), rata-rata geometrik, rata-rata harmonik dan lain-lain. Tetapi jika hanya disebut dengan kata "rata-rata" saja, maka rata-rata yang dimaksud adalah rata-rata hitung (aritmatik). Rata-rata Hitung (arithmetic mean) Rata-rata

hitung (atau sering disebut dengan rata-rata) merupakan suatu bilangan tunggal yang dipergunakan untuk mewakili nilai sentral dari sebuah distribusi.

Dalam pemakaian sehari-hari orang awam lebih mempergunakan istilah rata-rata dari istilah rata-rata hitung. Bagi sekelompok data, rata-rata adalah nilai rata-rata dari data itu. Secara teknis dapat dikatakan bahwa rata-rata dari sekelompok variabel adalah jumlah nilai pengamatan dibagi dengan banyaknya pengamatan. Rata-rata aritmatika atau rata-rata atau mean dari n buah data $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ dari data sampel dinyatakan dengan dibaca "X bar" sedangkan rata-rata yang diambil dari data populasi dinyatakan dengan μ_x (baca : Myu X).

b. Angka Indeks

Angka indeks adalah angka yang dibuat untuk memungkinkan Anda membandingkan aktivitas yang sama (produksi, ekspor, hasil penjualan, jumlah uang beredar, dll.) pada waktu atau pengukuran yang berbeda, yang menunjukkan tingkat perubahan harga, kuantitas, atau nilai. Periode dibandingkan dengan periode tertentu (periode dasar) Membuat nomor indeks membutuhkan dua jenis waktu.

- 1) Periode Dasar Waktu dasar adalah waktu ketika suatu kegiatan (peristiwa) digunakan sebagai dasar untuk perbandingan.
- 2) Periode sekarang adalah waktu kegiatan (event) yang digunakan sebagai dasar perbandingan dengan kegiatan (event) pada waktu referensi.

3.8.2. Pengujian Instrumen

Sebelum melakukan pengujian kepada hipotesis, maka harus melakukan pengujian *validitas* dan *reabilitas* pada kuesioner yang akan digunakan untuk

menyaring data responden, yang berarti asumsi dasar yang wajib dipenuhi oleh kuesioner adalah data yang harus *valid* dan *reliable* untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis pada tahap berikutnya.

a. Pengujian Validitas

Validitas merupakan tingkatan ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang bisa dilaporkan oleh peneliti. Dengan begitu data yang *valid* adalah data yang tidak berbeda antara data yang akan dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. (Sugiono, 2012:455).

Analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor dari faktor dengan skor total. Jika korelasi setiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini bila korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak *valid* (Sugiono, 2012:178).

b. Pengujian Reabilitas

Pengujian *reabilitas instrument* dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dilakukan dengan *test-retest (Stability)*, *equivalent* dan penggabungan keduanya. Secara internal *reabilitas instrument* diuji dengan menganalisis konsistensi dari butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiono, 2009:183).

Reabilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data maupun temuan. Dalam pandangan kuantitatif, suatu data akan dinyatakan *reliable* jika dua ataupun lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama

pula, atau sekelompok data bila dipecah dua menunjukkan data yang berbeda. Karena *reliabilitas* berhubungan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi dalam penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama pula maka akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang reabel atau konsisten akan cenderung valid, meskipun belum tentu *valid* (Sugiono, 2012:456).

Uji *reabilitas* bisa dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach* (Sugiono, 2011:33). Indeks kriteria *reabilitas* dapat dibedakan dalam tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Indeks Kriteria *Reabilitas*

No	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat <i>Reabilitas</i>
1.	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 - 0,60	Cuku Reliabel
4.	0,601 - 0,80	Reliabel
5.	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Nugroho (2011:33)

3.8.3. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian yang menggunakan alat analisis korelasi berganda dan regresi harus mengerti asumsi-asumsi yang mendasarinya. Jika asumsi-asumsi yang dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin akan berbeda dari kenyataan. Berikut merupakan asumsi-asumsi regresi linier berganda yaitu:

- 1) Variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus)
- 2) Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berbentuk skala interval.

Variasi dari pembeda antara aktual dan nilai prediksi harus sama bagi semua

nilai prediksi nilai Y . maksudnya, nilai $(Y - Y')$ harus sama dengan semua nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut "*homoscedasticity*". Selain itu, nilai residual atau $(Y - Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata-rata nol.

- 3) Nilai observasi yang urut mulai variabel dependen harus tidak berkorelasi. Pelanggaran dalam asumsi tersebut "*autocorrelation*". Hal itu sering terjadi pada saat data yang dikumpulkan pada suatu waktu.
- 4) Variabel independen harusnya tidak berhubungan dengan variabel independen lain dalam model, jika variabel-variabel tersebut berkorelasi tinggi (positif ataupun negatif) disebut "*multicollinearity*" menurut Admaja (2009:184).

a. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas diunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, Independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal ataupun tidak. Model regresi yang baik harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara mendeteksi apakah data berdistribusi normal ataupun tidak bisa diketahui dengan menggambarkan penyebaran data menggunakan sebuah grafik. Jika penyebarannya di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas (Umar, 2011:181).

Penggunaan model analisis pengaruh berhubungan dengan asumsi data wajib berdistribusi normal supaya diperoleh hasil yang tidak bias, pengujian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data berbeda dalam distribusi

normal sehingga bisa digunakan dalam statistik parametrik. Normalitas dari distribusi bisa diuji dengan cara beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Menggunakan metode grafik, yaitu dengan cara melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P – P Plot of regression standardizedresidual*. Sebagai bentuk dasar pengambilan keputusan, apabila titik-titik penyebaran sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.
- 2) Menggunakan metode Uji *One – Sample Kolmogrov – Smirnov*, bertujuan untuk mengetahui distribusi data, apakah sudah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikannya lebih dari 0,05 ($\text{Sig} \geq 0,05$).

b. Pengujian *Multikolinieritas*

Uji *multikolinieritas* digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah *multikolinieritas* yang harus diselesaikan (Umar, 2011:177).

Beberapa kriteria untuk mendeteksi *multikolinieritas* pada suatu model sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari *multikolinieritas*. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *Tolerance*.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing – masing variabel independen kurang dari 0,70, maka model dapat dikatakan terbebas dari *multikolinieritas*.

Jika lebih dari 0,70 maka diasumsikan terjadi *korelasi* (interaksi hubungan) yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi *multikolinieritas*.

- 3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun *Adjusted R²* di atas 0,60, namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena *multikolinieritas*.

Terdapat beberapa cara untuk mengatasi *multikolinieritas*, yaitu:

- 1) Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk jika ada kolinieritas, akan tetapi tidak sebaliknya jika adanya kolinieritas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinieritas bisa saja ada saat korelasi dalam keadaan rendah.
- 2) Melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi nilainya akan tetapi masing-masing r^2 parsialnya rendah memberikan informasi bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehingga tidak ada jaminan terjadi *multikolinieritas*.

3) Pengujian *Heteroskedastisitas*

Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap disebut *homoskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak menyebabkan *heteroskedastisitas* (Umar, 2011:179).

Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola yang teratur (melebar, bergelombang, kemudian menyempit), berarti sudah terjadi *heteroskedastisitas*.
- 2) Jika terdapat pola yang jelas juga titik yang melebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, berarti tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda merupakan suatu metode analisa yang dilakukan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang sedang terjadi antara variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y) (Kuncoro, 2007:77).

Analisis regresi berganda menurut Sugiono (2012:277) digunakan jika peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua ataupun lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan nilainya. Maka analisis regresi linier berganda akan digunakan jika jumlah variabel *independennya* minimal 2.

Menurut Amirullah (2013:150) persamaan regresi linier berganda secara umum dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel independen

X₁ = Variabel independen 1

X₂ = Variabel independen 2

X3 = Variabel Independen 3

e = Error

Persamaan analisis regresi berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KK = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 H + \beta_3 CM + e$$

Keterangan:

KK = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel independen

KP = Kualitas Produk

P = Kualitas Pelayanan

H = Harga

e = Error

3.8.5. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan analisis regresi linier berganda selanjutnya melakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) secara parsial dan simultan.

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. (Umar, 2009:238)

Menurut Sunyoto (2014:118) langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis Pertama

H_1 = Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

2) Hipotesis Kedua

H_2 = Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

3) Hipotesis Ketiga

H_3 = Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

4) Penelitian ini menggunakan tingkat signifikan α sebesar 5%. Bila nilai signifikan < 0.05 , maka H_1 diterima, artinya variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Akan tetapi jika nilai signifikan > 0.05 , maka H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

5) Kriteria Pengujian

- a) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$, maka H_1 diterima.
- b) Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_1 ditolak

6) Menentukan t tabel

Nilai t tabel bisa dihitung dengan rumus = $df = n - 2$

sedangkan t hitung melalui nilai statistik dengan formula:

$$t \text{ hitung} = \frac{\text{koefisien } \beta}{\text{standarError}}$$

7) Membuat kesimpulan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

3.8.6. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013) dalam Listyawati (2017), koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien Determinasi (R^2) adalah antara 0 dan 1. Model yang baik menghasilkan R^2 yang tinggi di atas 80%. Model *R Square* pada penelitian ini digunakan untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel independen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen sewa kostum tari R Dancer Management Lumajang.

