

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kasual. Hubungan kasual adalah hubungan yang bersifat sebab dan akibat jadi disini ada variabel Independen (variabel yang mempengaruhi) dan Dependen (variabel yang dipengaruhi). Menurut Sugiyono (2008:37)

“Menurut Sugiyono (2008:36), Penelitian ini dengan mencari hubungan yang asosiatif yang bersifat hubungan kasual. Peneliti asosiatif merupakan penelitian yang bersifat menyatakan hubungan antara sebab dan akibat”.

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel desain, harga, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial, dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu desain (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan (Y).

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini dalam variabel independen berupa desain, harga, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pelanggan Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang dengan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

- a) Pelanggan saat ini banyak menggunakan produk dari Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.
- b) Ketersediaan data yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.
- c) Produk *Gordyn* meskipun sudah lama tetap bertahan sampai saat ini.

Objek dalam penelitian ini adalah variabel independen (X) yaitu desain (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan (Y).

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

a. Data Primer

Menurut Amirullah, (2013 : 116) menyatakan bahwa “data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Tujuan pertama dari pengumpulan data primer adalah untuk keperluan riset yang sedang berlangsung. Dalam proses pengumpulan data primer sering kali sulit dilakukan dibanding data sekunder yang prosesnya cepat mudah. Untuk memperoleh data primer peneliti perlu menyediakan dana dan waktu yang banyak apabila dibandingkan dengan data sekunder, penelitian ini mencoba memperoleh data sekunder”.

Menurut Istijanto, (2013:38) menyatakan bahwa “data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh para riset untuk menjawab risetnya secara khusus. Data ini tidak tersedia, sebab sebelumnya belum ada riset yang sejenis atau hasil riset sejenis sudah kedarluarsa. Jadi periset perlu mengumpulkan data

sendiri karena periset melakukan sendiri pengumpulan datanya, dalam hal ini dibutuhkan komitmen lebih besar dibandingkan perolehan data sekunder”.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisisioner oleh responden yaitu pelanggan Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

b. Data Sekunder

Menurut Amirullah (2013:116) menyatakan bahwa “data sekunder adalah data yang dikumpulkan yang tidak hanya untuk keperluan riset itu saja”.

Menurut Istijanto (2010:33) menyatakan bahwa “sesuai arti kata sekunder (bahasa Inggris “*secondary*”) yang berarti kedua (bukan secara langsung dari sumbernya) data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain, artinya periset adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang sudah mengumpulkannya dilapangan. Periset hanya memanfaatkan data yang ada untuk penelitiannya. Keberadaan data sekunder tidak dipengaruhi riset yang akan dijalankan peneliti, sebab data tersebut sudah disediakan pihak lain secara berkala atau pada waktu tertentu”.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen, buku-buku laporan, media internet dan literature yang berkaitan dengan objek penelitian. Data yang diambil dalam penjualan mulai dari bulan Januari – februari kurang lebih 80 pelanggan.

3.3.2 Sumber Data

Sujarweni (2015:89) sumber data merupakan faktor penting untuk pertimbangan dan penentuan metode pengumpulan data yang digunakan. Sumber data yang digunakan menurut sumbernya antara lain data internal dan data eksternal

a. Data internal

Merupakan data yang berasal dari dalam perusahaan yang menggambarkan bagaimana perusahaan tersebut. Beberapa contoh dari data internal : jumlah modal perusahaan, jumlah karyawan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah gambaran umum perusahaan, profil tentang perusahaan. Yaitu Mandiri *Gordyn* menjual berbagai macam *Gordyn*, wallpaper, dan membuka laundry *Gordyn*.

b. Data Eksternal

Merupakan data yang berasal dari luar perusahaan yang dapat menggambarkan kemungkinan akan mempengaruhi hasil kerja perusahaan. Misalnya : data sensus, data statistic, daya beli konsumen yang dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan. Sumber data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuisioner.

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono berpendapat (2015:148), menyatakan bahwa “populasi merupakan wilayah generasi yang terdiri dari atas, objek atau subjek yang mempunyai

kualitas yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dengan kemudian ditarik kesimpulanya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan dari Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang, jumlah pelanggan mulai dari bulan Januari sampai Februari yang membeli produk kurang lebih 80 pelanggan.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan dari sejumlah data karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dan bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat digunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2015:149)

Sampel yang digunakan untuk memperoleh sumber data yang *representatif* adalah teknik *Nonprobability Sampling*, dengan teknik yang dipilih adalah *Isidental Sampling*.

Menurut Sugiyono (2015:154) *Nonprobability Sampling* merupakan pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel.

Menurut Sugiyono (2015:126), *Isidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel, apabila dipandang kebetulan cocok sebagai sumber data.

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode insidental sampling yang dikembangkan oleh Roscoe dan bukunya *Research Methods For*

Business (1982:253) yang seperti dikutip dalam (Sugiyono, 2015:164) dan sebagai berikut:

- a) Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria-wanita, pegawai negeri sewasta dan lain-lain) maka sejumlah anggota sampel nominal 30”
- b) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini adalah antara 30” sampai 500.
- c) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.
- d) Bila penelitian ini akan melakukan analisis multivariate (kolerasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk didalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen.

Analisi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri (3) tiga variabel independen dan (1) satu variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal 10X4 variabel 40 anggota sampel.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti dan untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2008:38). Sedangkan menurut Ketlinger (1973) dalam Sugiyono berpendapat bahwa “variabel memiliki kontruks atau sifat yang diplajari dalam

penelitian ini digunakan 4(empat) variabel terdiri dari 3(tiga) variabel independen yaitu Desain, Harga dan Kualitas Pelayanan dan 1(satu) dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

a. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2015:96), mengatakan bahwa “variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terkait)”.

Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah desain (X₁), harga (X₂), dan kualitas pelayanan (X₃).

b. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono, (2015:97), mendefinsikan “variabel dependen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen,. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terkait. Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y)

3.5.2 Definisi Konseptual Variabel

Dari definisi konseptual ini yang telah diuraikan maka pada konteks penelitian ini definisi operasional variabel Independen yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Desain (X₁)

Menurut Mahmud, (2005:126) mengatakan bahwa “desain merupakan suatu konsep yang lebih besar dari pada model. Model hanya memperlihatkan tampilan produk yang menarik dipandang. Sedangkan Desain lebih memberi kesan dari pada gaya”.

b. Harga (X₂)

Tjiptono, (2016:218), mengatakan bahwa “harga berperan penting dalam pemasaran. Harga dapat disesuaikan atau diubah secara dramatis, tergantung apa yang ingin dicapai, kendati demikian penetapan harga secara tepat merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan dalam jangka pendek, menengah, atau panjang”.

c. Kualitas Pelayanan (X₃)

Menurut Kristen (2011:154), mengatakan bahwa “kualitas pelayanan sebagai kualitas fungsional dan output (hasil), actual dari layanan (apa yang disebut kualitas teknis), dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya”.

Variabel Dependen sebagai berikut :

d. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Fandy (2005:227) Pengertian harapan pelanggan disini adalah memegang peran penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan dalam menguasai pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan dengan demikian

harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Faktor yang menentukan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut-mulut.

3.5.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau mengspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel tersebut. Definisi operasional diperlukan untuk menyamakan asumsi-asumsi terhadap permasalahan yang dibahas.

Menurut Indriantoro, (2009:69) menyatakan bahwa “definisi operasional variabel adalah penentuan variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan *replikasi* pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik”.

Variabel Independen atau variabel bebas (X) merupakan variabel yang dapat memengaruhi perubahan variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif atau yang negatif bagi dependen yang lainnya. Variabel dalam penelitian ini adalah :

a. Desain

Menurut Kotler dan Ketler (2009:10) menyatakan bahwa “desain adalah totalitas fitur yang mempengaruhi tampilan rasa dan fungsi produk berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Adapun indikator yang digunakan untuk variabel desain merujuk pada pengertian desain menurut Kotler dan Ketler (2009:10).

- 1) Warna Produk
- 2) Ketahanan Produk
- 3) Bentuk Produk
- 4) Variasi Desain

Berdasarkan indikator tentang desain tersebut maka disusun kuisisioner dengan jawaban dalam skala likert yang disesuaikan dengan kondisi objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) Di Mandiri *Gordyn* mempunyai warna produk yang berbeda sesuai selera.
- 2) Produk di Mandiri *Gordyn* barangnya bagus, awet dan bertahan lama.
- 3) Di Mandiri *Gordyn* mempunyai bentuk produk yang bermacam-macam.
- 4) Di Mandiri *Gordyn* mempunyai motif yang berbeda-beda

b. Harga

Menurut Tjiptono (2016:218) menyatakan bahwa “harga berperan penting dalam pemasaran. Harga dapat disesuaikan atau diubah secara dramatis, tergantung apa yang ingin dicapai, kendati demikian penetapan harga secara tepat merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan dalam jangka panjang, pendek, dan menengah.

Untuk mendapatkan tanggapan responden atas variabel harga menggunakan indikator harga menurut Kotler dan Ketler (2009:24) sebagai berikut :

- 1) Harga Terdaftar
- 2) Diskon
- 3) Potongan Harga
- 4) Kualitas Produk
- 5) Daya Saing

Berdasarkan indikator tentang harga tersebut, maka disusun kuisisioner dengan jawaban skala likert yang disesuaikan dengan objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) Di Mandiri *Gordyn* memberikan perbedaan harga di setiap produk dari tempat lain.
- 2) Di Mandiri *Gordyn* memberikan diskon disetiap pembelian produk untuk pelanggan.
- 3) Di Mandiri *Gordyn* memberikan potongan harga jika membeli produk dalam jumlah banyak.
- 4) Harga produk di Mandiri *Gordyn* sesuai dengan kualitas produk yang dibeli
- 5) Harga produk di Mandiri *Gordyn* bisa bersaing dengan merek lain.

c. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy (2011:154) mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan sebagai kualitas fungsional dan output (hasil) aktual dari layanan (apa yang disebut dengan kualitas teknis), dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang

dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi diaman pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya”.

Untuk mendapatkan tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan, menggunakan indikator kualitas pelayanan. Menurut Kasmir (2017:51) sebagai berikut :

- 1) Penampilan unsur fisik
- 2) Kinerja yang dapat diandalkan
- 3) Kecepatan dan Kegunaan
- 4) Kredibilitas
- 5) *Empahty* (kepedulian)

Berdasarkan indikator tentang kualitas pelayanan tersebut, Maka disusun kuisisioner dengan jawaban skala likert yang disesuaikan dengan objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) Di Mandiri *Gordyn* mampu memberikan fasilitas pegawai dan sarana komunikasi
- 2) Di Mandiri *Gordyn* memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Di Mandiri *Gordyn* memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 4) Kemampuan pegawai dalam pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya , resiko, dan keragu-raguan.
- 5) Di Mandiri *Gordyn* mampu dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

d. Kepuasan Pelanggan.

Menurut Fandy (2009:139) menyatakan bahwa “kepuasan (statifaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Untuk mendapatkan tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan, menurut Kotler (2009:139)

- 1) Kenyamanan
- 2) Keyakinan pelanggan
- 3) Minat untuk selalu menggunakan jasa
- 4) Perasaan puas

Berdasarkan indikator tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan dengan jawaban skala likert yang disesuaikan dengan objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) Di Mandiri *Gordyn* mampu memberikan kenyamanan pada saat pelayanan.
- 2) Pelanggan akan merasa puas ketika barang atau jasa yang diterima sesuai harapan.
- 3) Di Mandiri *Gordyn* mampu memberikan pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan tempat lain.
- 4) Pelanggan akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka.

Menurut Sugiyono, (2015:178) mengatakan bahwa “instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian”.

Menurut Sugiyono, (2015:167) menyatakan bahwa “skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Menurut Istijanto, (2010:80) menyatakan bahwa “skala ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah ordinal. Skala ordinal adalah skala yang memiliki ukuran, namun jarak antara titik-titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama. Skala ordinal yang mengindikasikan kategori yang menjadi urutan pertama posisi lebih tinggi dari pada kategori urutan kedua dan kategori kedua punya kedudukan yang lebih tinggi dari pada ketiga dan seterusnya.

Instrument dalam penelitian ini disusun berdasarkan indicator-indikator variabel selanjutnya instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Desain (X ₁)	Warna Produk	Di Mandiri Gordyn mempunyai berbagai warna yang berbeda sesuai selera.	Ordinal	Kotler dan Ketler (2009:10)
		Ketahanan Produk	Produk di Mandiri Gordyn barangnya bagus, awet dan bertahan lama.	Ordinal	
		Bentuk Produk	Di Mandiri Gordyn mempunyai bentuk produk yang berbeda	Ordinal	
		Variasi Desain	Di Mandiri Gordyn mempunyai motif yang berbeda-beda	Ordinal	
2.	Harga (X ₂)	Harga Terdaftar	Di Mandiri Gordyn terdapat perbedaan harga produk dari tempat lain.	Ordinal	Kotler (2009:139)
		Diskon	Di Mandiri Gordyn Mendapatkan diskon disetiap kali pembelian produk untuk pelanggan.	Ordinal	
		Potongan Harga	Di Mandiri Gordyn mendapatkan potongan harga jika membeli produk dalam jumlah banyak.	Ordinal	
		Kualitas Produk	Harga produk di Mandiri Gordyn sesuai dengan kualitas produk yang dibeli	Ordinal	
		Daya Saing	Harga produk di Mandiri Gordyn bisa bersaing dengan merek lain	Ordinal	
3.	Kualitas	Penampilan	Di Mandiri Gordyn	Ordinal	Fandy

	Pelayanan (X ₃)	Unsur Fisik	mampu memberikan fasilitas pegawai dan sarana komunikasi	(2011:154)	
		Kinerja yang dapat diandalkan	Di Mandiri Gordyn memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan	Ordinal	
		Kecepatan dan kegunaan	Di Mandiri Gordyn memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap	Ordinal	
		Kredibilitas,	Kemampuan pegawai dalam pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan	Ordinal	
		<i>Emphaty</i> (kepedulian)	Di Mandiri Gordyn mampu melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan	Ordinal	
4.	Kepuasan Pleanggan (Y)	Kenyamanan	Di Mandiri Gordyn mampu memberikan kenyamanan pada saat pelayanan	Ordinal	Kotler dan Ketler (2009:24)
		Keyakinan Pelanggan	Pelanggan akan merasa puas ketika barang akan atau jasa yang diterima sesuai harapan	Ordinal	
		Minat untuk selalu menggunakan	Di Mandiri Gordyn mampu memberikan	Ordinal	

jasa	pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan tempat lain
Perasaan puas	Pelanggan akan Orinal merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka

Sumber data : Kotler dan Kettler (2009:10), Kotler dan Ketler (2009:139),

Kasmir (2017:51), Kotler dan Ketler (2009:24)

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Survey

Menurut Anwar Sanusi, (2011:105) menyatakan bahwa “survey merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpulan data mengajukan pertanyaan atau pernyaa taan responden kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis. Jika peenyataan diajukan dalam bentuk lisan namanya wawancara, kalau diajukan tertulis disebut kuisisioner”.

Survey dilakukan dengan melakukan komunikasi langsung dengan responden yaitu pelanggan dari Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

3.6.2 Observasi

Menurut Sugiyono, (2015:234) menyatakan bahwa “observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancar dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain”.

Menurut Sugiyono, (2015:235) menyatakan bahwa “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar”.

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap responden yaitu pelanggan dari Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono, (2012:422) menyatakan bahwa “dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.

Peneliti mengumpulkan dan mencatat dokumen melalui wawancara dengan masyarakat Lumajang, dan mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan cara membaca literature-literatur.

3.6.4 Kuisisioner

Penelitian ini menggunakan kuisisioner dan berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung dalam pertanyaan tertutup, responden diberi alternatif jawaban yang dianggap paling cocok dengan pendapatnya. Dalam pernyataan ini tertutup, jawaban cenderung singkat, sebab responden cukup memiliki alternatif yang tersedia. (Istijanto, 2010:62)

Menurut Sugiyono (2015:230) mengatakan “kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti ini tau dengan pasti diukur dan tau apa yang diharapkan dari responden selain itu, kuisisioner ini cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan besar diwilayah yang luas”.

Sugiyono (2008:93) menyatakan “skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau kelompok seseorang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosialnya ini telah ditetapkan dengan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel dengan penelitian skala likert, maka variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrument yang terdapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap intrumen yang menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif (Sugiyono, 2008:93), mengemukakan bahwa “untuk keperluan analisis kuantitatif, dan maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya”.

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1. Sangat Setuju (SS) | diberi skor 5 |
| 2. Setuju (ST) | diberi skor 4 |
| 3. Ragu-Ragu (RG) | diberi skor 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | diberi skor 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | diberi skor 1 |

3.7 Teknis Analisis Data

Sugiyono (2012:426), dalam “penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal”.

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuisisioner perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruhnya yang akan menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data yang harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinearitas (*multycolonearity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*).

3.7.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuisisioner yang digunakan untuk menjangkau dan responden, dimana asumsi yang harus dipenuhi oleh kuisisioner ialah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2015:430) mendefinisikan bahwa “validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “data yang tidak berbeda” antara data yang oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian”.

Pengujian validitas penelitian ini mempergunakan analisis korelasi Produk Moment, dengan mengkolerasikan skor setiap item dengan skortotal sebagai jumlah skot item. Rumus kolerasi Product Moment (Umar, 2011:131) sebagai berikut :

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

Keterangan :

r	= Koefisien kolerasi
n	= Jumlah observasi/responden
X	= Skor butir
Y	= Skor total

Menurut Sugiyono, (2012:178) menyatakan bahwa “analisis factor yang dilakukan dengan cara mengkolerasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila kolerasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka factor tersebut merupakan *construst* yang kuat. Dalam penelitian ini jika kolerasi antara skor butir dan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid”.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2009:178) mengatakan bahwa “pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent* dan gabungan keduanya. secara internal reliabilitas interumen diuji dengan menganalisis konsistensi dengan butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu”.

Menurut Sugiyono, (2012:456) menyatakan bahwa “reliabilitas berkenan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandang

positivistik (kuantitatif), suatu data yang dinyatakan *reliable* apa bila dua atau lebih peneliti dapat objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data yang dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang *reliable* atau konsisten akan cenderung valid, walaupun belum tentu valid.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbac*

Indek kriteria dibedakan dalam tabel berikut :

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.7.2 Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Menurut Admaja, (2009:184). Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi dan kolerasi berganda harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi tersebut tidak terpenuhi, maka hasil analisis ttidak mungkin berbeda dari kenyataan (biasa). Asumsi-asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

1) Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).

2) Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berupa skala interval.

Variasi dari perbedaan antara actual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y . Artinya, nilai $(Y - Y')$ harus sama untuk 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 berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).

4) Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel-variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut "*multicollinearity*".

a. Pengujian Normalitas Data

Menurut Umar, (2011:181) menyatakan bahwa "uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggunakan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di atas garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas".

Menurut kuncoro, (2007:94) menyatakan bahwa “penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa dat harus berdistribusi normal agar hasil yang tidak biasa, pengujian ini dilakukan bermaksud untuk mengetahui apakah data berada dalam distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametik. Normalitas dari distribusi dapat diuji dengan beberapa sebagai berikut :

1) Menggunakan pengukur bentuk (*Measure of shape*) ditribusi yang normal mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median, dan metode yang mengumpul di satu titik tengah.

2) Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan rumus skweness. Untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistic yang nilai skweness sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika skweness bernilai positif berarti sebaran data menceng kekiri dan mungkin sebaliknya dan jika nilai negatif berarti sebaran menceng ke kanan.

$$Z = \frac{Skweness}{\sqrt{6/N}}$$

Selanjutnya nilai Z dihitung, dibanfingkan dengan nilai Z tabel tanpa memperhatikan datanya. Jika nilai Z dihitung lebih kecil dari nilai Z tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada pada dalam ditribusi normal.

3) Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

b. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Kuncoro, (2007:98) mengatakan bahwa “multikolinieritas adalah suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas”.

Menurut Umar, (2011:177) menyatakan bahwa “uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel independen. Jika terjadi kolerasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi”.

Menurut Umar, (2011:140) ada beberapa untuk mengetahui multikolinieritas, yaitu :

- 1) Kolerasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinearitas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinearitas mengakibatkan kolerasi yang tinggi. Kolinearitas dapat saja ada waktu kolerasi dalam keadaan rendah.
- 2) Dianjurkan untuk melihat koefisien kolerasi persial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing r^2 persialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai kolerasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehinggal tidak ada jaminan terjadi multikolinieritas.

c. Pengujian Heteroskedastisitas

Menurut Hanke dan Reitsch (1998) dalam Kuncoro, (2007:96) menyatakan bahwa “heteroskedastisitas muncul apa bila ada kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya”.

Menurut Ananta, (1987) dalam Kuncoro, (2007:96) menyatakan bahwa “gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai pada data silang tepat dari pada runtut waktu, maupun juga sering muncul dalam analisis yang menggunakan data rata-rata”.

Menurut Umar, (2011:179) menyatakan bahwa “uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut heteroskedastisitas”.

Menurut Ananta, (1987) dalam Kuncoro, (2007:96) pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Kuncoro, (2007:77) mengatakan bahwa “analisis regresi linier berganda adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)”.

Menurut Sugiyono, (2012:277) “analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya)

variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkannya nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila variabel independennya minimal 2”.

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

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	= variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan
β_0	= Konstanta
β_1, β_2	= Koefisien regresi variabel independen
X_1	= Variabel independen 1
X_2	= Variabel independen 2
E	= Error

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana diantara variabel independen yaitu *desain, harga, dan kualitas pelayanan* yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu *kepuasan pelanggan*. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing independen terhadap variabel independen lainnya.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen ($X_1, X_2, \text{ dan } X_3$) terhadap variabel dependen (Y) baik secara parsial atau simultan.

a. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Widarjono, (2015:22) mengatakan bahwa “uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen. Ada dua hipotesisi yang diajukan oleh peneliti yaitu hipotesisi nol, H_0 . Dan hipotesisi alternatif H_a . Hipotesisi nol merupakan angka numerik dari nilai parameter populasi. Hipotesis ini dianggap benar sampai kemudian bisa dibuktikan salah berdasarkan data sampel yang ada. Sementara itu hipotesis alternative merupakan lawan dari hipotesis nol. Hipotesis alternative ini harus benar ketika hipotesis nol terbukti salah”.

Adapun langka-langka pengujian hipotesis sebagai berikut :

1) Merumuskan Hipotesis

a). Hipotesis pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh desain yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kepada pelanggan Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh harga yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kepada pelanggan Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

b). Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh desain yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

H_a : Terdapat pengaruh harga yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

a). Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$

b).Menentukan kriteria pengujian :

Jika $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c). Menentukan nilai hitung dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar error}}$$

d). Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

b. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Widarjono, (2015:19) menyatakan bahwa “Uji f digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji signifikan model regresi. Uji ini bisa dijelaskan menggunakan analisis varian (*analysis of variance* = ANOVA)”.

Adapun hipotesis keempat sebagai berikut :

H_0 : tidak terdapat pengaruh desain, harga, dan kualitas pelayanan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan terhadap para pelanggan Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh desain, harga, dan kualitas pelayanan yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan Mandiri *Gordyn* di Kabupaten Lumajang.

Adapun kriteria pengujinya adalah :

Jika $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.7.5 Koefisien Diterminasi (R^2)

Menurut Kuncoro, (2007:84) mengatakan bahwa “Koefisien Diterminasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel terikat. Nilai koefisien diterminasi adalah diantara 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. Secara umum koefisien diterminasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antar masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu yang biasanya mempunyai nilai koefisien diterminasi yang tinggi. Kelemahan dasar penggunaan koefisien diterminasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke data model. Setiap tambahan satu variabel dependen maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik.