

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. “Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal, dimana hubungan yang diteliti bersifat sebab akibat” (Sugiyono, 2008:36). “Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal”(Kuncoro, 2009:12). Menurut Sugiyono (2014:36) berpendapat bahwa, “penelitian *assosiatif* adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.” Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)” (Sugiyono, 2008:36-37).

Untuk menganalisis variabel independent (X) yang terdiri dari variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan klien (Y), 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 harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel dependen (Y) yaitu keputusan klien.

3.2 Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini tempat atau lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang, adapun

pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi di kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang adalah:

- 1) Lokasi obyek penelitian berada di jalur utama kota berjarak kurang lebih 1.5 km dari pusat kota, sehingga memudahkan peneliti melakukan penelitian.
- 2) Perkembangan kantor Notaris Denny Irtanto yang cukup baik sehingga peneliti dapat mengetahui kondisi persaingan jasa Notaris yang sejenis.
- 3) Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

Obyek penelitiannya harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap keputusan klien (Y).

3.3 Sumber dan Jenis Data

Informasi yang dihasilkan oleh riset pemasaran yang merupakan hasil akhir proses pengolahan selama berlangsungnya riset. “Informasi pada dasarnya berujung awal dari bahan mentah yang disebut data sehingga sering juga disebut sebagai data mentah (*raw data*)” (Istijanto, 2009:35).

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data internal. Data internal, sesuai dengan namanya data ini berasal dari dalam perusahaan atau lembaga yang bersangkutan. “Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data internal dan data eksternal” (Istijanto, 2009:39).

1) **Data Internal**

“Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi tersebut” (Kuncoro, 2013:148). Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang berupa data jumlah klien, profil perusahaan, berita acara dan sumpah jabatan

2) **Data Eksternal**

“Data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi”. (Kuncoro, 2007:25). Data eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah data klien yang melakukan pengurusan di kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

3.3.2 **Jenis Data**

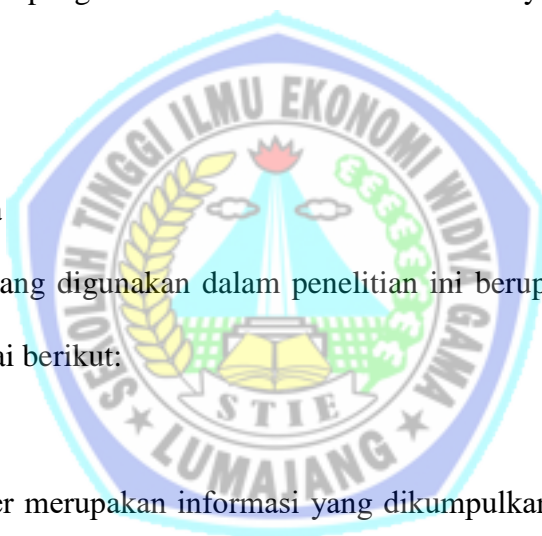
Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

a. Data Primer

“Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya” (Sugiyono, 2004:128). “Data primer biasanya diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orosinal” (Kuncoro,2013:148). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu klien dan hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

b. Data Sekunder

“Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan kepada masyarakat pengguna



data” (Sugiyono, 2004:129). “Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan oleh periset sendiri untuk tujuan yang lain” (Istijanto, 2009:44). “Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data” (Kuncoro, 2013:148). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa arsip dan dokumen lain yang berasal dari kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

“Populasi 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” (Sugiyono,2014:115). “Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit kecil yang merupakan sumber dari data yang diperoleh” (Kuncoro, 2013:123). Dalam penelitian ini jumlah pengguna jasa yang datang sesuai hasil rata-rata selama 3 bulan berkisar $30 \times 3 \text{ bulan} = 90$ pengguna jasa, karena sesuai dengan kebutuhan klien dalam melakukan pengurusan.

3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh klien yang datang melakukan pengurusan di kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang. Teknik pengambilan sampel yang

digunakan dalam penelitian ini diambil secara *Probability Sampling*, dan teknik yang dipilih yaitu *Simple Random Sampling*, menurut Sugiyono (2012:118) menyatakan bahwa “*Simpel Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *Methods For Business* (1982:253 seperti yang dikutip dalam Sugiyono, 2015:164), sebagai berikut:

- 1) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- 2) Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- 3) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis regresi dengan multivariate (kolerasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
- 4) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 30.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil 10×3 variabel = 30 anggota sampel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Survei

“Survei (*survey*) atau selengkapnya *self adminiatered survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu” (Jogiyanto, 2005:115). Survei dilakukan dengan teknik wawancara. “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil” (Sugiyono, 2012:194).

3.5.2 Observasi

“Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti mengamati secara langsung obyek penelitian, guna menambah data dan informasi yang diperlukan” (Sugiyono, 2008:93).

“Kegiatan observasi meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat, dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Pada tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin” (Sugiyono, 2006:224).

Observasi yang dilakukan peneliti adalah datang dan mengamati langsung objek penelitian yaitu dengan mengamati harga dan kualitas pelayanan serta keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kuantitatif. “Dokumen adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, yang meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan penelitian” (Ridwan, 2005:31).

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, meng-*copy* dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian serta dengan membaca literatur-literatur sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relevan dengan variabel penelitian.

3.5.4 Wawancara

“Wawancara atau *interview* adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden” (Sugiyono, 2008:92). Wawancara atau *interview* adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil” (Sugiyono, 2008:137).

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan klien kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannyapun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dengan mengumpulkan data dan mencatatnya.

3.5.5 Kuesiner

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya” (Sugiyono,2014:199). Untuk penyebaran kuesioner jasa Notaris pada kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Tujuannya untuk menjangring pendapat responden tentang harga, kualitas pelayanan dan keputusan klien.

Pengukuran data untuk variabel harga, kualitas pelayanan dan keputusan klien, dilakukan dengan memberi skor pada tiap-tiap jawaban dan butir pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*.

Adapun skala *likert* menurut Sugiyono (2008:93) sebagai berikut:

- | | |
|--|---|
| a. Sangat setuju/ selalu/ sangat positif (SS/SL) diberi skor | 5 |
| b. Setuju/ sering/ positif (ST/ SR) diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu/ kadang-kadang/ netral (RG/ KS) diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju/ hamper tidak pernah/ negatif (TS/ TP) diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/ tidak pernah (STS/ S) diberi skor | 1 |

3.5.6 Studi Pustaka

Menurut Augusty Ferdinand (2006:96-97) menyatakan bahwa, “sebuah studi pustaka yang baik akan menghasilkan dasar bagi pengembangan kerangka teoretis yang komprehensif (*comprehensive theoretical framework*)”.

Untuk tujuan itu sebuah studi pustaka yang baik akan memastikan bahwa:

- 1) Studi pustaka yang intensif memungkinkan masalah dan masalah penelitian dapat dirumuskan dengan tepat dan jelas (*precision and clarity*).
- 2) Variabel-variabel penting yang diduga kuat dapat menjelaskan sebuah masalah penelitian benar-benar dapat diperhatikan dan digunakan untuk memecahkan masalah tersebut.
- 3) Studi pustaka dapat membantu peneliti menentukan mana variabel yang sangat penting untuk dipertimbangkan dan memberi kontribusi signifikan tanpa perlu menggali seluruh variabel yang mungkin, sehingga asas parsimoni benar-benar diterapkan. Dengan telaah pustaka yang baik berdasarkan asas parsimoni

tersebut studi pustaka membantu mengembangkan hipotesis dan kerangka teoretisnya.

- 4) Studi pustaka yang intensif, terarah dan terpadu akan menghindarkan peneliti dari fenomena “*reinventing the wheel*” dimana peneliti membuang-buang waktu dan energi pikir untuk menemukan kembali apa yang sudah diketahui umum.
- 5) Studi pustaka membantu mahasiswa untuk mengenali pemikiran-pemikiran para pioner dalam bidang penelitian yang sama, mendorong mereka untuk mampu menghasilkan alternatif pendekatan yang lain atau mampu memperbaiki ketimpangan pemikiran yang sudah ada dan memperkaya “*body of knowledge*” dari bidang yang diminatinya.

Studi pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, berupa teori-teori yang dikemukakan para ahli yang berhubungan dengan penelitian diperoleh dari: buku, jurnal, skripsi, dan internet.

3.6 Variabel Penelitian

3.6.1 Identifikasi Variabel

“Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau suatu kegiatan yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2014:58). Variabel penelitian dapat dikatakan representasi dari construct (abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata diamati) yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan, dan 1 (satu) variabel dependen yaitu keputusan klien.

a. Variabel Independen

“Variabel ini disebut sebagai variabel stimulus, predictor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau yang menjadi sebab timbulnya variabel independen (terikat)” (Sugiyono,2014:39). “Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel dependen nantinya. Variasi dalam variabel dependen merupakan hasil dari variabel independen” (Kuncoro,2013:50).

Variabel yang dilambangkan dengan (X) ini memiliki pengaruh positif maupun negatif terhadap variabel dependennya. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

b. Variabel Dependen

“Variabel ini sering disebut juga sebagai variabel output, criteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono,2014:39).

“Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014:59). Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan klien (Y).

3.7 Definisi Konseptual Variabel

3.7.1 Variabel Independen

a. Harga (X_1)

Menurut Kotler dan Keller (2009:67), “Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya”. Sedangkan menurut Fahmi (2015:216), “Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disampaikan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu”. Harga berinteraksi dengan seluruh elemen lain dalam bauran pemasaran untuk menentukan efektivitas setiap elemen dan keseluruhan elemen.

b. Kualitas Pelayanan (X_2)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:172) dalam Andriasan (2016:57) mengemukakan bahwa, “kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan”. Sedangkan menurut Andriasan (2016:57), “kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk”. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan klien (Y). Menurut Kotler dan Keller (2009:268) juga mengemukakan bahwa, “keputusan pembelian adalah mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan objektif serta sasaran yang menentukan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan”.

3.8 Definisi Operasional Variabel

3.8.1. Variabel Independen

a. Harga (X_1)

Definisi operasional variabel independen harga dalam penelitian ini adalah persepsi klien terhadap pelayanan yang diberikan kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang. Menurut Cannon et al, (2009:176), indikator dari variabel independen harga dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Keterjangkauan harga.
- 2) Daya saing harga.
- 3) Kesesuaian harga dengan kualitas produk.
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat produk.

Berdasarkan indikator tentang harga tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

- a) Harga jasa Notaris Denny Irtanto terjangkau oleh kemampuan saya.
- b) Harga jasa Notaris Denny Irtanto yang ditawarkan kepada saya mampu bersaing dengan kantor Notaris lainnya.

- c) Harga jasa Notaris Denny Irtanto sesuai dengan kualitas jasa yang saya terima.
- d) Harga jasa Notaris Denny Irtanto sesuai dengan manfaat yang saya terima.

b. Kualitas Pelayanan (X₂)

Definisi operasional variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi klien terhadap pelayanan yang diberikan kantor Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

Indikator dari variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut (Zeithaml, 2004 dalam Andriasan 2016:58-60):

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik)
- 2) *Reliability* (Keandalan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan indikator tentang kualitas pelayanan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

- a) Karyawan Notaris Denny Irtanto memberikan pelayanan kepada saya dengan ramah, sopan, santun dan profesional.
- b) Karyawan Notaris Denny Irtanto memiliki kehandalan dalam menyampaikan informasi jasa pelayanan kepada saya dengan runtut dan jelas.
- c) Karyawan Notaris Denny Irtanto cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan saya.
- d) Karyawan Notaris Denny Irtanto memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan aman sesuai dengan harapan saya.

- e) Karyawan Notaris Denny Irtanto memberikan perhatian penuh dan tidak memandang status sosial terhadap saya.

3.8.2 Variabel Dependen

Definisi operasional variabel dependen keputusan klien (Y) dalam penelitian ini adalah persepsi klien terhadap pelayanan yang diberikan kantor Notaris Denny Irtanto. Menurut Kotler dan Keller, (2009:184-190), indikator dari variabel dependen keputusan pembelian atau keputusan klien dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Pengenalan masalah
- 2) Pencarian informasi
- 3) Penilaian alternatif
- 4) Keputusan pembelian
- 5) Perilaku pasca pembelian

Berdasarkan indikator tentang keputusan pembelian tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut:

- a) Saya mantap memilih jasa Notaris Denny Irtanto sebagai pilihan pertama ketika memutuskan untuk menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto.
- b) Saya mendapatkan informasi dari pihak lain bahwa jasa Notaris Denny Irtanto merupakan jasa pelayanan yang baik.
- c) Saya memakai jasa Notaris Denny Irtanto karena memiliki kualitas pelayanan yang baik.
- d) Saya memutuskan menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto karena keinginan saya sendiri.
- e) Saya merasa puas dan akan menggunakan kembali jasa Notaris Denny Irtanto.

3.9 Instrumen Penelitian

“Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian” (Sugiyono, 2012:146).

Dalam penelitian ini ada tiga instrumen, yaitu:

- 1) Instrumen untuk mengukur harga.
- 2) Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan.
- 3) Instrumen untuk mengukur keputusan klien.

“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” (Sugiyono, 2009:131-132).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Istijanto (2009:84-85), “skala ordinal merupakan skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik-titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentan yang sama”. Skala ordinal hanya mengindikasikan kategori yang menjadi urutan pertama posisinya lebih tinggi daripada kategori urutan kedua, dan kategori kedua punya kedudukan yang lebih tinggi daripada urutan ketiga, dan seterusnya.

Dalam penelitian ini pembuatan instrument penelitian pengumpulan data dari variabel dimensi, indikator dan nomer item pernyataan yang disatukan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

Variabel, Indikator, Item, Skala Pengukuran dan Sumber

| No. | Variabel | Indikator | Item | Skala Pengukuran | Sumber |
|-----|--------------------------------------|--|---|------------------|---|
| 1. | Harga (X ₁) | Keterjangkauan harga. | 1 Harga jasa Notaris Denny Irtanto terjangkau oleh kemampuan saya. | Ordinal | (Cannon, et.al, 2009:176) |
| | | Daya saing harga. | 2 Harga jasa Notaris Denny Irtanto yang ditawarkan kepada saya mampu bersaing dengan kantor Notaris lainnya. | | |
| | | Kesesuaian harga dengan kualitas produk. | 3 Harga jasa Notaris Denny Irtanto sesuai dengan kualitas jasa yang saya terima. | | |
| | | Kesesuaian harga dengan manfaat produk. | 4 Harga jasa Notaris Denny Irtanto sesuai dengan manfaat yang saya terima. | | |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X ₂) | <i>Tangibles</i> (Bukti langsung) | 1 Karyawan Notaris Denny Irtanto memberikan pelayanan kepada saya dengan ramah, sopan, santun dan profesional. | Ordinal | (Zeithaml, 2004) dalam Andriasan (2016:58-60) |
| | | <i>Reliability</i> (Keandalan) | 2 Karyawan Notaris Denny Irtanto memiliki kehandalan dalam menyampaikan informasi jasa pelayanan kepada saya dengan runtut dan jelas. | | |
| | | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 3 Karyawan Notaris Denny Irtanto cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan saya. | | |
| | | <i>Assurance</i> (Jaminan) | 4 Karyawan Notaris Denny Irtanto memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan aman sesuai dengan harapan saya. | | |
| | | <i>Empathy</i> (Empati) | 5 Karyawan Notaris Denny Irtanto memberikan perhatian penuh dan tidak memandang status sosial terhadap saya. | | |
| No. | Variabel | Indikator | Item | Skala Pengukuran | Sumber |
| 3. | Keputusan Klien (Y) | Pengenalan Masalah | 1 Saya mantap memilih jasa Notaris Denny Irtanto sebagai pilihan pertama ketika memutuskan untuk menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto. | Ordinal | Kotler dan Keller,(2009: 180-184) |

| | | | | | |
|--|--------------------------|---|---|--|--|
| | Pencarian Informasi | 2 | Saya mendapatkan informasi dari pihak lain bahwa jasa Notaris Denny Irtanto merupakan jasa pelayanan yang baik. | | |
| | Penilaian Alternatif | 3 | Saya memakai jasa Notaris Denny Irtanto karena memiliki kualitas pelayanan yang baik. | | |
| | Keputusan Pembelian | 4 | Saya memutuskan menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto karena keinginan saya sendiri. | | |
| | Perilaku Pasca Pembelian | 5 | Saya merasa puas dan akan menggunakan kembali jasa Notaris Denny Irtanto. | | |

3.10 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bentuk hubungan asosiatif kausal, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini (Sugiyono, 2009:35).

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari Multikolinieritas (*Multicolonearity*) dan Heterokedastisitas.

3.10.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh

kuesioner adalah data harus valid untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

3.10.2 Pengujian Validitas

Uji validitas atau kesalahan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Seperti dikatakan oleh Sugiyono (2014:398), “bahwa dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk pengumpulan data”. Sehingga suatu data dikatakan valid jika instrumen digunakan secara tepat dalam pengumpulan data.

Untuk menguji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan pengolahan data melalui SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan menggunakan rumus *Korelasi product moment* (Umar, 2003:84), 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 korelasi
- n = Jumlah observasi/ responden
- X = Skor pertanyaan
- Y = Skor total

Menurut Sugiyono (2012:178), “analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total”. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan

skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

3.10.3 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono,2008:137). Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Menurut Nugroho (2011:33), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks criteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

| No. | Interval <i>Alpha Cornbach</i> | 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)

3.11 Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan.

Menurut Atmaja (2009:184), 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. Variabel dari perbedaan antara actual dan 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). Pelanggaran terhadap asumsi disebut *"autocorrelation"* atau "otokorelasi". 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 negative), disebut *"multicollinearity"*.

Karena jenis data dalam penelitian ini bukan data *time series*, maka asumsi dasar regresi linier berganda yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah data harus berdistribusi normal, bebas multikolinieritas dan heterokedastisitas.

3.11.1 Pengujian Normalitas Data

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 menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. "Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas (Umar, 2008:181)".

Menurut Kuncoro (2007:94), “penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus distribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak biasa”. Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada berdistribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic, parametik.

Menurut Santoso (2012:361), normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk yang simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.
- 2) Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan rumus *skewness*. Untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu skewness sebagai ukuran kemencangan sebaran. Jika *skewness* bernilai positif berarti sebaran data miring ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negative berarti sebaran data miring ke kanan.

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

Selanjutnya nilai Z dihitung, dibandingkan dengan nilai Z table tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai Z hitung lebih kecil dari nilai Z table, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.

- 3) Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat *normal probability plot* pada output SPSS, jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi.

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.11.2 Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi (Umar, 2008:177).

Menurut Umar (2008:140-141) mengemukakan bahwa, ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinieritas, yaitu:

- 1) Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinieritas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinieritas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinieritas dapat saja ada walau korelasi dalam keadaan rendah.
- 2) Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing r^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu di antaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadinya multikolinieritas.

Menurut Ghozali (2001:92), “multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*”. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.

Sedangkan menurut Santoso (2012:92), “untuk mengetahui data tersebut memenuhi syarat atau tidak multikolinieritas adalah dengan melihat output SPSS pada *table coefficient* jika nilai VIF (*variance inflation factor*) di bawah angka 10 ($VIF<10$) atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 berarti tidak menjadi multikolinieritas”.

Pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini adalah dengan melihat output SPSS pada *table coefficient* jika nilai VIF (*variance inflation factor*) di bawah

angka 10 ($VIF < 10$) atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 berarti tidak menjadi multikolinieritas.

3.11.3 Pengujian Heteroskedastisitas

Menurut Umar, (2008:179), “uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain”. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Kuncoro (2007:96), “heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki *variant* yang constant dari satu observasi ke observasi lainnya”. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat dari pada runtun waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah:

- 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 melebar di atas dan dibawah angka 0.
- 3) Pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.12 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Menurut Kuncoro (2007:77) bahwa, formula untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

- Y = variabel dependen yaitu keputusan pembelian
- X = variabel independen
- X₁ = harga
- X₂ = kualitas pelayanan
- a = konstanta
- b = koefisien regresi variabel independen
- e = error

Menurut Hastono, (2006:6), “dengan analisis regresi linier berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian”. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing independen terhadap variabel independen lainnya. Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, maka ditunjukkan dengan koefisien regresi (b) yang sudah distandarisasi yaitu nilai beta.

3.13 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (harga dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan klien), baik secara parsial maupun secara simultan. Serta

manakah diantara variabel independen yang mempunyai dominan terhadap variabel dependen.

3.13.1 Uji t (Uji Parsial)

Menurut Kuncoro (2007:81), “uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu harga dan dimensi kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian secara parsial yang diuji dengan cara signifikan”.

Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

1) Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

2) Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

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

4) Menentukan criteria pengujian :

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

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

5) Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien}\beta}{\text{StandarError}}$$

6) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

3.13.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dipergunakan untuk menguji semua variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria ujinya adalah bila nilai $F_{hitung} > F_{table}$ atau $\text{Sig. } F \leq 0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya variabel bebas (*independen*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependen*).

Hipotesis Ketiga

H_0 : Tidak terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan klien menggunakan jasa Notaris Denny Irtanto di Kabupaten Lumajang.

3.14 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) anatar 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Menurut Santoso (2012:355) berpendapat bahwa, “untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R square*”. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.

