

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini dapat digolongkan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan apabila ada seberapa eratnya pengaruh atau hubungan serta berarti atau tidaknya pengaruh atau hubungan itu menurut Sugiyono (20016:37).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui penelitian ini untuk melihat hubungan dan pengaruh antar variabel bebas berupa harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan melakukan pengujian hipotesis dan statistika.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kampus 2 (dua) Universitas Medan Area jalan Sei Serayu No 70A-70B Medan.

### 3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam enam bulan. Penelitian dilakukan dari bulan November 2016 sampai dengan bulan April 2017. Rincian waktu penelitian disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																				
2	Bimbingan Proposal																				
3	Seminar Proposal																				
4	Penyusunan Skripsi																				
5	Seminar Hasil																				
6	Sidang Skripsi																				

#### B. Populasi dan sampel

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016: 117), “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”. Populasi yang akan diambil oleh peneliti adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Univeristas Medan Area program studi Akuntansi dan Manajemen stambuk 2013 s/d 2016 yang memiliki aplikasi *Grab* dan pernah menggunakan jasa *Grab Car* sebanyak 80 orang.

**Tabel 3.2**  
**Populasi Penelitian**

Program Studi	Group	STAMBUK				Total
		2013	2014	2015	2016	
Manajemen	A	15	3	3	3	24
	B	4	3	3	3	13
	C	0	0	0	4	4
	D	3	3	2	2	10
Akuntansi	A	2	2	4	3	11
	B	2	2	2	2	8
	C	0	0	0	0	0
	D	3	2	2	3	10
<b>Total</b>						<b>80</b>

*Sumber : Data primer yang diolah, 2017*

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:123).

Adapun teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampling jenuh Menurut Sugiyono (2016:120) menyatakan bahwa “*Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.” Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area stambuk 2013 s/d 2016 yang memiliki aplikasi dan pernah menggunakan jasa *Grab* yaitu 80 orang.

### C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Seorang peneliti dalam mengukur variabel, biasanya menggunakan atau bercermin pada teori atau pendapat-pendapat para pakar yang sudah ada atau bisa juga pendapat sendiri, apabila teori dan pendapat-pendapat tersebut relevan dengan perkembangan keilmuan sekarang ini dan dapat dijamin kualitas keilmiahannya.

Berikut beberapa definisi operasional dari beberapa variabel yang digunakan pada penelitian berupa variabel kualitas Pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1	Harga (X <sub>1</sub> )	Harga didefinisikan sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, dalam pengertian lebih luas harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, jumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa (Kotler, 2007).	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat 5. Harga sesuai dengan daya beli (Stanton (2008))	Likert

2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Wyckof, dalam Tjiptono, 2014:268),	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliabilitas Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.</li> <li>2. Daya Tanggap Pemberian informasi secara cepat dan tepat.</li> <li>3. Jaminan Berkompetensi, dapat dipercaya.</li> <li>4. Empati Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik</li> <li>5. Bukti fisik Fasilitas fisik yang disediakan perusahaan (Parasuraman dalam Tjiptono, 2014 : 282)</li> </ol>	Likert
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Evaluasi paska konsumsi suatu alternatif memenuhi harapan pembeli (Sunyoto, 2015:115)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jasa yang berkualitas</li> <li>2. <i>Relationship marketing</i></li> <li>3. Program Promosi Loyalitas</li> <li>4. Fokus pada pelanggan terbaik</li> <li>5. Sistem penanganan keluhan</li> <li>6. Garansi Tanpa Syarat</li> <li>7. Program <i>Pay for Performance</i> (Tjiptono, 2014 : 358)</li> </ol>	Likert

## **D. Jenis Dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data berdasarkan sifatnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau yang dapat dihitung. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari responden yaitu hasil angket yang diberikan kepada pengguna jasa *Grab*.
2. Data Kualitatif, yaitu data yang tidak dapat dihitung berupa kalimat, kata kata, gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diberikan kepada responden pengguna jasa *Grab*.

### **2. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari berbagai sumber yang terdiri dari :

1. Data Sekunder  
Data yang diperoleh dalam bentuk berupa publikasi oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh melalui studi pustaka, internet, dan literatur.
2. Data Primer  
Data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui objeknya. Dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dan wawancara langsung dengan mahasiswa yang memiliki dan pernah memakai jasa *Grab* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area stambuk 2013 sampai 2016 kelas pagi dan sore.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diuraikan dalam penelitian untuk mendapatkan data, informasi dan bahan yang diperlukan dengan menggunakan beberapa metode antara lain:

### 1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data melalui bahan bacaan meliputi literatur, buku, majalah dan berbagai bahan bacaan lain yang relevan dan berhubungan dengan judul penelitian yang memiliki beberapa variabel yang sama dengan penelitian ini.

### 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian atau dengan terjun langsung ke lapangan dengan beberapa teknik yaitu:

#### a. Pengamatan (*Observation*)

Mengadakan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap objek yang diselidiki dan mencatat tanpa ikut berpartisipasi langsung. Dalam penelitian ini penulis mengamati aplikasi jasa transportasi apa yang sering digunakan dan dipakai mahasiswa stambuk 2013 sampai 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

#### b. Wawancara (*Interview*)

Data-data yang dikumpulkan diperoleh dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan obyek penelitian.

c. Angket (*Questionnaire*)

Pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden (nasabah) dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.4**  
**Skala Pengukuran Likert**

Pertanyaan	Bobot
1. Sangat Setuju (SS)	5
2. Setuju (S)	4
3. Kurang Setuju (KS)	3
4. Tidak Setuju (TS)	2
5. Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Uji validitas dan realibilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2016:172), instrumen yang valid berarti alat ukur atau kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan untuk mengukur data tersebut valid atau dapat digunakan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 17,00, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pengujian dilakukan dengan program SPSS versi 17,00. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas, ditentukan reabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai (*Cronbach's Alpha*) diatas 0.6 ini berarti kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan sebagai instrument penelitian. Reliabilitas ditentukan melalui rumus *Cronbach Alpha* yaitu ;

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

- |                   |  |
|-------------------|--|
| $r_{11}$          | = Reliabilitas instrumen                         |
| $k$               | = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal |
| $\sum \sigma_b^2$ | = Jumlah varians butir                           |
| $\sigma_1^2$      | = Varians total                                  |

Butir pertanyaan akan ditentukan reabilitasnya sebagai berikut:

- a. Jika *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka dinyatakan reliabel.
- b. Jika *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis data menggunakan regresi berganda, maka diperlukan pengujian asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan, benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas dan gejala normalitas.

Jika terdapat heteroskedastisitas, maka varian tidak konstan sehingga dapat menyebabkan biasanya standar error. Jika terdapat multikolinearitas, maka akan sulit untuk mengisolasi pengaruh-pengaruh individual dari variabel, sehingga tingkat signifikansi koefisien regresi menjadi rendah. Dengan adanya autokorelasi mengakibatkan penaksir masih tetap bias dan masih tetap konsisten hanya saja menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, uji asumsi klasik perlu dilakukan.

#### 1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sekitar dan disepanjang garis 45°.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah menguji model regresi apakah adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji Multikolinearitas mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lainnya dalam suatu model regresi, atau untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantara sesama variabel independen. Uji Multikolinearitas

dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (*tolerance value*) dan nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan nilai yang disyaratkan. Nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,01, dan untuk nilai VIF kurang dari 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari hasil pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikan hitung lebih besar dari  $\alpha = 5\%$ , maka tidak ada masalah heteroskedastisitas. Tetapi jika nilai signifikan hitung kurang dari  $\alpha = 5\%$ , maka ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Selain diukur dengan *grafik Scatterplot*, heteroskedastisitas dapat diukur secara sistematis dengan uji Glejser. Jika variabel bebas signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikansinya di atas 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel-variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Model regresi dinyatakan dalam persamaan:

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan Pelanggan
$\beta_0$	: Konstanta
$\beta_1$	: Koefisien regresi harga terhadap kepuasan pelanggan
$\beta_2$	: Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
$x_1$	: Harga
$x_2$	: Kualitas Pelayanan
e	: Error

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji hipotesis terdiri dari uji parsial (uji-t), uji simultan (uji-F) dan uji koefisien determinasi.

#### 1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan (*standart error*) 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Kriteria pengujian :

$t_{Hitung} > t_{Tabel} = H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima.

$t_{Hitung} < t_{Tabel} = H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak

## 2. Uji Simultan (Uji-f)

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan (*standart error*) 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Kriteria pengujian :

$$F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ ditolak, } H_1 \text{ diterima}$$

$$F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ diterima, } H_1 \text{ ditolak}$$

## 3. Analisis Korelasi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi berguna mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Jika nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Kurniawan, 2014 ; 185).

Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.