

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, yaitu dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik, Sugiono dalam (Wibawa, n.d.2014). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif Korelasional. Menurut (Azwar, 2010) penelitian korelasional bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi. Dari Penelitian ini dapat memperoleh informasi mengenai taraf hubungan yang terjadi, bukan mengenai ada tidaknya efek variabel satu terhadap variabel yang lain.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, Menurut Sugiono dalam (Wibawa, n.d.2014). Sedangkan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, Sugiono dalam (Wibawa, n.d.2014). Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode sampel jenuh. Sugiyono dalam (Wibawa, n.d.2014), mengatakan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *non probability sampling*. Menurut Sugiyono dalam (Wibawa, n.d.2014) *non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu dengan sampling jenuh yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh konsumen TCP Industries Probolinggo sejumlah kurang lebih 40 orang yang terdiri dari konsumen minimal penyambutan satu kali di TCP Industries Probolinggo.

3.3. Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran

1) Variabel

Menurut (Sugiyono, n.d.2011) Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian ini memuat tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), (Sugiyono, n.d.2011) Pada penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah kompensasi, lingkungan kerja dan beban kerja. Sedangkan, variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono,n.d.2011) Pada penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah kepuasankerja.

2) Operasionalisasi

Tabel 3.1
Operasionalisasi

Variabel	Definisi Operasional	Item
Harga (X1)	Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harga Produk dengan Kualitas Produk 2. Daftar Harga 3. Potongan Harga 4. Harga Yang Dipersiapkan
Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mutu 2. Gaya 3. Penampilan 4. Ukuran 5. Jaminan
Kualitas Layanan (X3)	Kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan katakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah di tentukan atau bersifat tetap.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keunggulan Komunikasi 2. Keunggulan Penginformasian 3. Keunggulan Ketepatan Waktu 4. Keunggulan Kesesuaian Hasi 5. Keunggulan Kehandalan 6. Keunggulan Daya Tanggap
Kupuasan Konsumen (Y)	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang di persepsikan dengan harapanya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan 2. Konfirmasi Harapan 3. Minat Membeli Ulang 4. Kesiadian Untuk Merekomendasikan

3) Pengukuran

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut (Sugiyono, n.d.2010) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring : sangat setuju = 5, setuju = 4, netral = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1).

Dalam penelitian ini, skala yang digunakan untuk mengambil data menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, n.d.2010).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda (Sugiyono, n.d.2010).

3.4 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Sebuah proses pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan cara terjun ke lapangan melihat kondisi objek penelitian dengan sebenar-benarnya.

Pada penelitian ini, observasi yang dilakukan yaitu mengamati kegiatan serta kondisi responden dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara subyek yang diteliti mengisi angket yang telah disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini instrumen pengumpulan datanya menggunakan konsep skala sikap Likert. Model ini dikembangkan oleh Rensis Likert, pada model ini lebih banyak digunakan untuk penelitian psikologi (moral), sikap dan lain sebagainya. Pada skala Likert ini responden akan menjawab pernyataan-pernyataan yang sudah dibuat oleh peneliti dengan memberikan tanda silang. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai. Pemberian bobot atau skor disusun dengan bertingkat yang konsisten.

Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan dan skor sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

3.5 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian sehingga dapat digunakan untuk alat menggali data saat penelitian dilakukan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut. Teknik korelasi yang digunakan adalah *pearson product moment correlation*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r : koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

N : banyaknyaresponden

X : skor yang diperoleh dari seluruh item

Y : skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum xy$: jumlah perkalian x dan y

$\sum x^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi x

$\sum y^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi y

Perhitungan uji validitas dari variabel X1, X2, X3 dan Y tersebut akan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Adapun kriteria penilaian uji validitas, adalah sebagai berikut:

1. Apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat

dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Karena itu untuk mengetahui hasil pengukuran yang sebenarnya, kesalahan pengukuran itu sangat diperhitungkan. Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pernyataan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*.

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

Keterangan :

- r₁₁ = reliabilitas instrument
- k = banyaknya butir pertanyaan
- Σσ² = jumlah butir pertanyaan
- σ² = varians total

Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel ketika nilai *cronbachalpha* >0,6. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan program SPSS.

3.6 Metode Analisis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara Uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila nilai probabilitas >0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, begitu pula sebaliknya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkannya dengan koefisien korelasi antar variabel bebas. Selain itu, uji digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian. Apabila nilai VIF < 10 dan atau nilai Tolerance >0,1 maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinieritas, begitupula sebaliknya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dasar analisisnya:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik –titik yang membentuk suatu pola tertentu, yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola tertentu serta titik–titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 3.

2. Uji hipotesis

a. Regresi linear berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga atau lebih variabel, yang terdiri dari satu variabel terikat dan dua atau lebih variabel bebas

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat

a : Konstanta

b₁, b₂, b₃ : Koefisien regresi

X₁, X₂, X₃ : Variabel bebas

e : standar error

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Jika signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

c. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial (individu) terhadap variabel dependen, dengan memperhatikan derajat signifikansi yaitu $0,05$. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.