

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Sugiono (14:2015) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi penelitian, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Nilai Pelanggan sebagai variabel intervening terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Menurut (Sugiyono,2014)populasi adalah wilayah generasi, obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pelanggan yang datang dalam 1bulan terakhir yang berjumlah 152orang.

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:62) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.. Adapun sampel dari penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan diperhitunganya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kesalahan yang diinginkan atau ditolerir dalam pengambilan sampel sebesar 0,05 atau 5 %)

Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 152 pelanggan sehingga presentase kelonggaran yang digunakan sebesar 5%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian , dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{152}{1 + 152(0,05)^2}$$

$$n = \frac{152}{1,38} = 110 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh sampel 110 responden dari 152 populasi pelanggan pada UD Tirta Jaya Usaha dengan tingkat kesalahan 5 persen, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel diambil berdasarkan probability sampling; simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi (pelanggan) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

### 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel digunakan untuk memudahkan suatu penelitian sehingga bermuara pada suatu tujuan yang jelas. Perlakuan terhadap variabel penelitian akan bergantung pada model yang dikembangkan untuk memecahkan masalah penelitian yang diajukan (Ferdinand, 2016). Penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk; variabel dependen yaitu loyalitas nasabah dan variabel mediasi yaitu kepuasan nasabah. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 1** Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk	Kualitas Produk adalah keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. (Kotler, 2014)	1. Performance (kinerja), 2. Durability (daya tahan), 3. Conformance to Specifications (kesesuaian dengan spesifikasi) 4. Features (fitur) 5. Reliability (reliabilitas) 6. Aesthetics (estetika) 7. Perceived Quality (kesan kualitas) (Larrece 2015)	Skala Penilaian 1 – 5
Kualitas Pelayanan	Kualitas Layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas	1). Bukti Langsung (Tangible) 2) Kehandalan (Reliability) 3) Daya Tanggap	Skala Penilaian 1 – 5

	tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2015).	(Responsiveness), 4) Jaminan (Assurance) 5) Perhatian (Empathy) (Lupiyado 2014)	
Nilai Pelanggan	Nilai pelanggan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, didasarkan persepsi pelanggan atas apa yang didapat dengan biaya yang dikeluarkan. (Rangkuti 2015)	1). Nilai Emosional (Emotional value) 2). Nilai Sosial (Social value) 3). Nilai Kualitas/Performa Jasa (Quality/performance value) (Sweeney dan Soutar 2015)	Skala Penilaian 1-5
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan	1). Kesesuaian harapan 2). Minat berkunjung kembali 3). Kesiediaan merekomendasikan (Tjiptono 2014)	Skala Penilaian 1-5

	ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. (Tjiptono, 2014)		
--	---	--	--

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi.

#### 3.4.1. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Menurut Sugiono (2010), kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan caramemberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Alasan digunakannya kuisisioner sebagai instrument adalah karena kuisisioner memiliki kedudukan tinggi dan memiliki kemampuan untuk mengungkapkan potensi yang dimiliki responden serta dilengkapi petunjuk yang seragam bagi responden (Arikunto, 2002:101). Kuisisioner tersebut berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Kualitas Produksi, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan. Pada penelitian ini kuesioner disebarkan secara personal kepada seluruh responden yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia. Pengukuran variabel pada penelitian ini menggunakan skala penilaian dengan interval 1 s/d 5 (agree - disagree scale) dimana angka 1 menunjukkan pendapat sangat tidak setuju sampai dengan angka 5 yang menunjukkan pendapat sangat setuju.

### **3.4.2 Observasi**

Observasi menurut Arikunto (2010:199) bahwa “Meliputi kegiatan perusahaan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara teliti.”

### **3.5 Metode Analisis**

Tujuan dari suatu teknik analisis data adalah untuk mengolah, mengimprestasikan, serta menganalisis data dimana yang sudah diperoleh dari sumber lapangan, kemudian menyajikannya kepada pembaca sehingga dapat memperoleh informasi dan pemahaman dari hasil penelitian ini.

Di dalam penelitian ini ada beberapa indikator variabel meliputi kualitas produksi, kualitas pelayanan nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan yang terdapat pada kuesioner yang selanjutnya dilakukan pengolahan data yang didapatkan menggunakan bantuan software Statistical Package for Social Science (SPSS) 26 untuk Windows. Dimana SPSS merupakan Software yang berfungsi sebagai pengolah serta melakukan analisis data statistik. Data yang telah diolah yang disajikan dalam bentuk tabel ataupun diagram sehingga akan mempermudah bagi pembaca untuk memahami hasil penelitian.

Adapun analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **3.5.1 Skala Pengukuran Data**

Data yang berasal dari jawaban kuesioner diukur dengan menggunakan *Skala Likert*. Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) pilihan jawaban dengan skor sebagai berikut :

Tabel 2 Skor Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

*Sumber : Riduan (2017 : 15)*

### **3.5.2 Stastistik Deskriptif**

Bertujuan untuk menyajikan hasil data penelitian sehingga lebih mudah untuk dipahami oleh penggunaan data oleh penelitian selanjutnya. Analisis deskriptif menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya bersifat menggambarkan kenyataan yang sebenarnya atau fakta sesuai dengan perolehan data (Sugiyono, 2013)

### **3.5.3 Uji Instrumen Penelitian**

Sebelum pengambilan data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan.

#### *3.5.3.1 Uji Validitas*

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. (Azwar, 2015). Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 26 (Statistical Package for Social Science). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel r product moment. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Menurut Santoso (2014), ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Di mana validitas data diukur dengan membandingkan  $r$  hasil dengan  $r$  tabel (*rproduct moment*), jika :

- a.  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, data valid
- b.  $r$  hasil  $<$   $r$  tabel, data tidak valid

### 3.5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Widiyanto (2016:43) uji reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument sudah baik. Reabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu (*instrument*). Reliabel artinya dapat dipercaya dan berarti dapat diandalkan. Untuk mencari reabilitas keseluruhan item adalah dengan mengoreksi angka korelasi yang diperoleh dengan memasukkannya dalam rumus Koefisien Alfa (*Cronbach*). Rumus koefisien Alfa (*Cronbach*) yang digunakan adalah:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = jumlah item

$S_j$  = varians responden untuk item I



$S_x$  = jumlah varians skor total

Dasar pengambilan keputusan uji realibilitas adalah :

Dimana tingkat Indeks tersebut menurut Ariakanto (2006) adalah sebagai berikut :

- a. 0,800 – 1,000 kategori sangat tinggi
- b. 0,600 – 0,799 kategori tinggi
- c. 0,400 – 0,599 kategori cukup tinggi
- d. 0,200 – 0,399 kategori rendah
- e.  $0 < 0,200$  kategori sangat rendah

### **3.5.4 Uji Asumsi Klasik**

#### *3.5.4.1 Uji Asumsi Normalitas*

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011:160). Residual dikatakan menyebar normal jika sebagian besar mendekati rata-ratanya. Metode yang digunakan untuk mendeteksi kenormalan residual dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov, yaitu dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk *Z-Score* dan diasumsikan normal. Dasar pengambilan keputusan uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

1. Jika Sig.  $< 0,05$  berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.
2. Jika Sig.  $> 0,05$  maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku yang berarti data tersebut normal.

#### 3.5.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2016:91). Adanya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Batas *tolerance value* adalah 0,1 dan batas VIF adalah 10. Apabila *tolerance value* < 0,1 atau VIF > 10 = terjadi multikolinieritas Apabila *tolerance value* > 0,1 atau VIF < 10 = tidak terjadi multikolinieritas

#### 3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah homokedastitas, artinya variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan tetap. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi dan sumbu X adalah residual (Ghozali,2014:105).

### 3.5.5 Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis Jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis jalur digunakan dengan menggunakan korelasi, regresi dan jalur sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui variabel intervening (Sugiyono, 2013 : 70)/ Langkah pertama yang harus dikerjakan sebelum melakukan analisis jalur adalah merancang diagram jalur sesuai dengan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian.

### 3.5.6 Uji Hipotesis

#### 3.5.6.1 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS dapat dilihat dari tabel "Anova".

#### *3.5.6.2 Uji parsial (Uji t)*

Pengukuran ttes dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian secara parsial untuk setiap koefisien regresi diuji untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai mutlak thit ttabel atau nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 (tingkat kepercayaan yang dipilih) maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, sebaliknya dikatakan tidak signifikan bila nilai thit < ttabel atau nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 (tingkat kepercayaan yang dipilih) maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

#### *3.5.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )*

Koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar prosentase variasi variabel bebas pada model dapat diterangkan oleh variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam prosentase. Nilai  $R^2$  ini berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ .