

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada UD. Bali Grosir di Jalan Buana Prima No. 6 Kota Denpasar – Bali. Pusat penelitian ini dilakukan di Pasar Seni Sukawati dan beberapa toko ritail di Bali.

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis Data Yang Digunakan Adalah :

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban responden yang disebar melalui responden.

2. Sumber Data Yang Didapat Adalah :

Menurut Supomo (1999), data primer adalah sumber data penelitian yang langsung dikumpulkan dari tangan pertama atau sumber asli dan diolah oleh perorangan (tidak melalui media perantara). Data ini diperoleh dari wawancara langsung dengan responden dan menyebar kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan adalah Pedagang Ritel yang ada di Bali.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya dianggap mewakili populasi (Djarwanto Ps, 1996). Ferdinand (2002) memberikan pedoman ukuran sampel yang diambil.

Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 47 sampel dari seluruh populasi yang ada.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan, variabel independen adalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk.

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kualitas Produk

Y : Kepuasan Pelanggan

Pengukuran variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel:

Tabel 2. Pengukuran Variabel dan Indikator

Variabel	Sumber	Indikator
Kepuasan Pelanggan	Tjiptono (2008)	1. Konfirmasi harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Ketidakpuasan pelanggan
Kualitas Pelayanan	Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1988), Hardiansyah (2011)	1. <i>Tangible</i> 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Legalitas 6. Empati
Kualitas Produk	Tjiptono (2008)	1. Daya tahan 2. <i>Feature</i> (Keistimewaan) 3. Kesesuaian dan spesifikasi 4. Performa

Sumber: data sekunder, diolah

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode kuisioner dan metode studi kepustakaan. Sedangkan jenis data yang dikumpulkan berjenis primer.

1. Kuesioner

Teknik ini merupakan data primer dimana data yang diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian. Teknik ini dilaksanakan dengan

memberikan pertanyaan terstruktur kepada responden guna mendapatkan informasi yang spesifik dan melibatkan pengelolaan data (Neuman, 2003). Kuisisioner dalam penelitian ini akan disebarakan pada responden yang merupakan Pelanggan UD.Bali Grosir

2. Studi Kepustakaan dan Penjelajahan Internet

Penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan untuk mendapatkan *literature* yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data diperoleh dari buku, jurnal dan data-data dari internet.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah atau menguji hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuantitatif yaitu suatu analisis yang dilakukan melalui suatu pengukuran berupa angka-angka dengan menggunakan metode statistik. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi..

Menurut Ghazali (2006) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor

variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (Ghozali, 2006).

3.6.1 Model Struktural atau Inner Model

Model struktural atau *Inner model* (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. *Inner model* dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006). Selain itu melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Qsquare* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

3.6.2 Model Pengukuran atau Outer Model

Dalam model pengukuran atau *outer model*, *convergent validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Di mana untuk ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Untuk

penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghazali, 2006). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Selain itu terdapat metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar *AVE* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Hasil pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Disarankan nilai *AVE* harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2006). *Composite reliability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2006).

3.7 Uji validitas Dan Uji Realibilitas

3.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas item-item pertanyaan dalam kuesioner bertujuan mengetahui apakah item-item tersebut benar-benar mengukur konsep-konsep yang dimaksudkan dalam penelitian ini dengan tepat. Butir-butir pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dan dipadukan dengan penjabaran atas definisi teoritis dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini memberikan dukungan bahwa butir-butir pengukuran yang dijadikan indikator konstruk terbukti memiliki validitas isi (*content validity*) yaitu butir-butir pengukuran tersebut merupakan alat ukur yang mencukupi dan *representative* yang telah sesuai dengan konsep teoritis (Cooper dan Schindler, 2006).

3.7.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha dengan bantuan SmartPLS versi 2.0. Ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut reliable, apabila nilai Cronbach Alpha > 0,6 (Suharsimi Arikunto, 2002). Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekarang (2000) yang membagi tinjatan reliabilitas dengan criteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

