

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan atau eksplanatori, penelitian yang bermaksud menjelaskan pengaruh satu variabel dengan variabel lain yang didukung oleh teori dan dalam mengumpulkan data melalui kuesioner (Sugiyono, 2013:6).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Toko Buku Togamas Malang yang beralamat di Jl. Raya Dieng No.27 A-2 Malang.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Bungin (2010:99) yang menyebutkan bahwa populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran. Menurut Sugiyono (2013:15) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kulaitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di Togamas Malang.

##### **3.3.2 Sampel**

Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Method* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak (DR. Kartini Kartono, 2010). Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah konsumen dari Toko Buku Togamas Malang yang kebetulan ditemui pada saat melakukan

pembelian di Toko Buku Togamas Malang. Pengambilan sampel menurut Ibnu Widiyanto (2008) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04 \approx 97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe= Margin of Error, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang pelanggan Toko Buku Togamas Malang.

### 3.4 Variabel dan Pengukuran

Menurut Sugiyono, (2013: 60), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas sering disebut juga sebagai variabel independen, stimulus, prediktor, dan *antecedent* merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk(X1), harga(X2) dan kualitas layanan(X3). Sedangkan variabel terikat sering disebut sebagai variabel dependen, merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y).

#### 3.4.1 Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2008).

- a) Togamas memiliki perlengkapan yang modern. (*tangibles*)
- b) Karyawan Togamas memberikan layanan dengan segera. (*reliability*)
- c) Karyawan Togamas memberikan Anda layanan yang cepat. (*responsivene*)

#### 3.4.2 Produk (X2)

Produk adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. (Laksana, 2008:67)

- a) Kualitas bahan buku yang ditawarkan Togamas
- b) Ketersediaan buku rilis terbaru pada Togamas
- c) Variasi buku-buku yang disediakan Toko Buku Togamas

#### 3.4.3 Harga (X3)

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi dan dapat diartikan pula harga adalah sejumlah uang yang mengandung utility/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. (Gregorius Chandra, 2010:149)

- a) Adanya diskon harga
- b) Harga kompetitif
- c) Harga sesuai kualitas produk

#### 3.4.4 Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan.(Kotler,Philip;2013,61).

- a) Merasa senang setelah melakukan pembelian



- b) Selalu melakukan pembelian ulang
- c) Merekomendasikan

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono, (2012: 199), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket yang digunakan bersifat tertutup dengan menggunakan skala semantik diferensial. Dalam penelitian ini digunakan angket sebagai alat pengumpulan data untuk mendapatkan data tentang kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mendapatkan data yang lengkap, maka alat instrument harus mempunyai persyaratan yang baik. Instrument yang baik dalam penelitian harus memenuhi dua syarat yaitu valid dan reliabel.

#### 3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument Sugiyono, (2013: 177). Instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel untuk mengukur tingkat validitas soal yang diteliti secara tepat. Untuk mengukur validitas soal menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan y



$X$  = Skor butir soal  
 $Y$  = Skor total  
 $N$  = Jumlah responden/sampel  
 $\Sigma$  = Skor rata-rata dari  $X$  dan  $Y$   
 $\Sigma$  = Jumlah skor item  $X$   
 $\Sigma$  = Jumlah skor total (item)

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik Sudjarwo, (2009: 241). Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan rumus alpha sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{(n-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = Varians total

$k$  = Jumlah item

Dengan kriteria pengujian jika harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.05, maka alat ukur tersebut dinyatakan reabel, dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka alat ukur tersebut dinyatakan tidak reabel (Suharsimin Arikunto, 2010: 85).

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Menurut Priyatno (2010:81), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

#### b. Uji heteroskedastisitas

Priyatno (2010:83) mengemukakan bahwa heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Namun jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2009:147) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah apabila keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Salah satu uji yang digunakan untuk menguji normalitas data adalah *Kolmogorof-smirnov test*. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada gambar dari grafik normal *probability plot*. Jika titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal maka data tersebut berdistribusi normal.

Untuk mengetahui apakah suatu data tersebut normal atau tidak secara statistik maka dilakukan uji normalitas menurut *Kolmogorof-smirnov* dua arah menggunakan kepercayaan 5%. Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya data yang akan diolah adalah sebagai berikut:

1. Apabila hasil signifikansi lebih besar ( $>$ ) dari 0,05 maka data berdistribusi secara normal.

2. Apabila hasil signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi secara normal.

### 3.8 Analisis Data

#### a. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel, dalam penelitian ini digunakan model regresi sebagai berikut (Sugiyono, 2006:211) :

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

Dimana:

Y	= Kepuasan Konsumen
X1	= variabel Kualitas Pelayanan
X2	= variabel Produk
X3	= variabel Harga
a	= konstanta
b1,b2,b3	= koefisien garis regresi
e	= error

#### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2012:97). Angka R diatas 0,8 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas adalah kuat. Untuk mengetahui besarnya persentase variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat (adjusted R square). Koefisien berganda atau R square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas, pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan ke dalam model.



### c. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang telah dibuat, maka dilakukan beberapa uji diantaranya:

#### 1) Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2009:184). Untuk memperolehnya dapat menggunakan aplikasi SPSS. Setelah didapat nilai t hitung melalui rumus di atas, maka untuk menginterpretasikan hasilnya, maka berlaku ketentuan sebagai berikut jika t hitung  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak (hubungan signifikan) sedangkan jika t hitung  $<$  t tabel maka  $H_0$  diterima (hubungan tidak signifikan). Untuk mengetahui t tabel digunakan ketentuan  $n-2$  pada level of significance sebesar 5% (tingkat kesalahan 5% atau 0,05) atau taraf keyakinan 95% atau 0,95. Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel tersebut tidak signifikan.

#### 2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat F (Sugiyono, 2006:190). Uji hipotesis dengan uji F signifikansi digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependen secara individual untuk setiap variabel. Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan uji signifikansi digunakan kriteria sebagai berikut bila Sig.  $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan bila Sig.  $\alpha$  maka  $H_0$  diterima. Dalam hal ini digunakan  $\alpha = 5\%$ , untuk menunjukkan adanya nilai konstanta maupun koefisien regresi bersifat signifikan atau tidak. Uji hipotesis dengan uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menginterpretasikan hasil perhitungan uji F, digunakan kriteria serupa dengan uji signifikansi. Dalam hal ini





digunakan  $\alpha = 5\%$  untuk menunjukkan adanya pengaruh variabel independen secara bersama- sama maupun parsial terhadap variabel dependen.