

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan atau *Field Research* adalah penelitian untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden atau konsumen.¹ Di sini peneliti melakukan penelitian langsung di Pasar Mijen Kabupaten Kudus untuk memperoleh data tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Pasar Mijen Kabupaten Kudus.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatiannya pada gejala yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia yang dinamakannya variabel.² Penelitian kuantitatif menggunakan data angka dengan berbagai klasifikasi dalam bentuk prosentase, frekuensi, nilai rata-rata, dan sebagainya yang diolah secara matematis dengan rumus-rumus statistik.³ Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maka data-data yang diperoleh dari lapangan diolah menjadi angka, kemudian angka diolah menggunakan metode statistik untuk mengetahui hasil olah data yang diinginkan.

¹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003),32.

² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 39.

³ Marzuki, *Metodologi Riset Panduan Penelitian Bidang Bisnis Dan Sosial* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 15-16.

B. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekelompok objek yang menjadi perhatian yang dapat berupa orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain atau keseluruhan dari objek yang menjadi perhatian atau sasaran penelitian.⁴ Populasi dalam penelitian ini tergolong populasi tidak terbatas yaitu semua konsumen yang datang ke Pasar Mijen Kabupaten Kudus. Karena jumlah konsumen yang setiap saat dapat berubah, bertambah atau menurun.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan keterbatasan kemampuan peneliti, waktu, tenaga, dan dana, maka penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan sampel. ^{Sampel yang diambil} dalam penelitian harus mewakili populasi.⁵ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁶ Dalam *nonprobability sampling* terdapat beberapa cara dalam pengambilan sampel salah satunya adalah *insidental sampling*. Teknik penentuan sampel berdasarkan insidental yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.⁷

Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen yang datang dan sudah melakukan pembelian di Pasar Mijen Kabupaten Kudus, kemudian bertemu dengan peneliti pada saat

⁴ Suharyadi Dan Purwanto, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 3-Buku 2* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 6.

⁵ Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 76.

⁶ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2016), 65.

⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 67.

dilakukan penelitian serta bersedia untuk dijadikan sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan saran-saran dari Roscoe, dimana ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.⁸ Karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka sampel yang diambil sebanyak 50 orang.

C. Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).⁹

1. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (variabel bebas) adalah harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (variabel terikat) adalah kepuasan konsumen (Y).

D. Variabel Operasional

Tabel 3.1
Variabel Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Harga (X_1)	Menurut Kotler dan Amstron, harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan, atas suatu produk atau jasa yang	a. Keterjangkauan harga b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk c. Kesesuaian harga dengan	<i>Likert</i>

⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 74.

⁹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 4.

	ditukarkan para konsumen untuk memperoleh manfaat dan memiliki suatu produk atau jasa. ¹⁰	manfaat dan daya saing harga d. Potongan harga	
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan jika ingin dapat bersaing di pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. ¹¹	a. Keandalan (<i>Reliability</i>) b. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empati</i>)	<i>Likert</i>
Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Philip Kotler yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasi.	<i>Likert</i>

¹⁰ Nana Herdiana Abdurrohman, *Manajemen Strategi Pemasaran* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 109.

¹¹ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi," *Jurnal Ekonomi* Vol.7, No.2 (2016): 117.

	dengan harapannya. ¹²		
--	----------------------------------	--	--

E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden.¹³ Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden agar peneliti memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹⁴ Pengumpulan data dilakukan melalui konsumen yang datang ke Pasar Mijen Kabupaten Kudus dan sudah melakukan pembelian, sehingga dapat melakukan pengisian terhadap kuesioner yang diberikan.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, variabel dijabarkan menjadi indikator kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan.¹⁵

Adapun pengukuran skala *likert* dalam penelitian ini sebagai berikut:¹⁶

¹² Ekawati Rahayu Ningsih, *Manajemen Pemasaran* (Kudus: Buku Daros Stain Kudus, 2008), 25-26.

¹³ Lumintang Intan Sintya, Dkk., "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado," *Jurnal Emba* Vol.6, No.3 (2018): 1780.

¹⁴ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), 127.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2004), 86.

¹⁶ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss 17* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 121.

Tabel 3.2
Skala Likert

Jawaban	Skor atau Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹⁷ Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang diukur.

Metode pengujian adalah dengan menggunakan metode korelasi pearson. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dengan menggunakan tingkat signifikan ($\alpha=5\%$) dan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Adapun kriteria bahwa instrumen dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan sebaliknya jika r_{hitung} kurang dari r_{tabel} maka dikatakan tidak valid.¹⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 52

¹⁸ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014), 100.

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.¹⁹ Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga saat diberikan berulang akan mendapatkan hasil yang konsisten.

Teknik pengujian adalah dengan menggunakan teknik *cronbach aplha*. Adapun kriteria bahwa instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 dan sebaliknya jika *cronbach alpha* kurang dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel.²⁰

c. Uji Pra Syarat (Uji Asumsi Klasik)

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

1) Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.²¹ Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolineritas didalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka tidak terjadi multikolineritas.²²

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 47

²⁰ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 103.

²¹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Buku Daros Stain Kudus, 2009) 278.

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 106.

2) 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 tidak terjadi heteroskedastisitas.²³

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode uji glejser. Untuk mengetahuinya dengan melihat nilai Sig pada *Coefficients*. Apabila nilai sig lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.²⁴

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.²⁵

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode uji *kolmogrov-smirnov*. Untuk mengetahuinya dengan melihat nilai Asymp. Sig. Apabila nilai sig lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila nilai sig kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.²⁶

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial dan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen.

²³ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 158.

²⁴ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 169.

²⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 160.

²⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 164.

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Model yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model umum persamaan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh antara beberapa variabel independen.²⁷ Persamaan regresi linier *multiple* adalah model persamaan regresi linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Adapun persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:²⁸

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

Keterangan:

Y	=	kepuasan konsumen
a	=	koefisien konstanta
x_1	=	harga
x_2	=	kualitas pelayanan
b_1, b_2	=	koefisien regresi
e	=	error

2) Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan.²⁹ Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir semua

²⁷Suharyadi Dan Purwanto, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 3-Buku 2*, 226.

²⁸ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis*, 184.

²⁹ Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus Dan Solusi* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2000), 45.

informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.³⁰

3) Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.³¹ Adapun langkah pengujian uji t adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_i = b_1 = b_2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : b_i = b_1 = b_2 \neq 0$ berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b) Membandingkan nilai statistik t (t_{hitung}) dengan nilai kritis (t_{tabel}) yang tersedia, dengan menggunakan tingkat signifikan ($\alpha=5\% / 2$)

- c) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini:

(1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

(2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.³²

³⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 97-98.

³¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 98.

³² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 99

4) Uji F

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.³³ Adapun langkah pengujian uji F adalah sebagai berikut:

- a) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$ berarti variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b) Membandingkan nilai statistik F (F_{hitung}) dengan nilai kritis (F_{tabel}) yang tersedia, dengan menggunakan tingkat signifikan ($\alpha=5\%$)

- c) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini:

(1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

(2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.³⁴

³³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 98.

³⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, 98.