BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

Variabel penelitian dari penelitian yang akan di teliti adalah kepuasanpelanggan sebagai variabel dependen (Y) dan kualitas pelayanan (X1), harga (X2)

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dariperbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya.(Kotler, 2000)

Indikator :

1 Tidak ada komplain atau keluhan terhadap layanan di NAV karaoke keluarga

2. Pelanggan memberikan pujian setelah selesai berkaraoke

3. Pelanggan mereferensikan NAV ke pelanggan lain

4. Pelanggan datang kembali ke NAV

2. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004)

Indikator :

1. Reliability (Keandalan)
2. Responsivenes (Cepat tanggap)

3. Assurance (Jaminan)
4. Emphaty (Empati)
5. Tangible (Kasat mata)

3. Harga (X2)

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Tjiptono, 1999).

Indikator :

1. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh pelanggan

2. Harga yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pesaing

3. Harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya. (Kotler, 2000)	1.Reliability (Keandalan)	-Tingkat Kesesuaian	Ordinal
		2.Responsivenes (Cepat tanggap)	-Tingkat kecepatan	Ordinal
		3.Assurance (Jaminan)	-Tingkat Kepastian	Ordinal
		4.Emphaty (Empati)	-Tingkat Ketanggapan	Ordinal
		5. Tangible (Kasat mata)	- Tingkat Kenyamanan	Ordinal

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)
Harga (X2)	Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaatdari memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Tjiptono, 1999).	1. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh pelanggan 2. Harga yang ditawarkan lebih rendah daripada harga pesaing 3. Harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan	- Tingkat Kesesuaian	Ordinal
			- Tingkat Kemampuan	Ordinal
			- Tingkat Kepuasan	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	- Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya. (Kotler, 2000)	1.Tidak ada komplain atau keluhan terhadap layanan di NAV karaoke keluarga 2.Pelanggan memberikan pujian setelah selesai berkaraoke 3.Pelanggan mereferensikan ke pelanggan lain NAV	- Tingkat Keluhan	Ordinal
			- Tingkat Kepuasan	Ordinal
			- Tingkat Kepuasan	Ordinal

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa,hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusatperhatian seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalahkeseluruhan pelanggan dari NAV karaoke keluarga.Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi(Ferdinand, 2006). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwapopulasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untukmeneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilanpopulasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *AccidentalSampling Method* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak (DR.Kartini Kartono, 1990). Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalahpelanggan Nav karaoke keluarga yang ada di bandung yang kebetulan ditemui pada saatmelakukan survey. Pengambilan sampel menurutIbnu Widiyanto (2008) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:n = 96,04 ≈ 97 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 NAV karaoke keluarga

3.3 Jenis Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1.Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dandicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005). Data primer yang ada dalampenelitian ini adalah data-data dari kuisioner.

2.Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannyaoleh peneliti (Marzuki, 2005). Data sekunder diperoleh dari berbagai bahanpustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang adahubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan, harga, lokasi dankepuasan pelanggan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah

1.Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihakyang dikerjakan secara sistematik dan berlandaskan tujuan penelitian(Marzuki,2005). Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftarpertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung.

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi denganmelakukan kegiatan kepustakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitianterdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedangdilakukan.

3.Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan danpertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatapmuka (Ferdinand, 2006). Pertanyaan yang di ajukan pada responden harusjelas dan tidak meragukan responden.Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsiresponden digunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. SkalaLikert umumnya menggunakan 5 angka penelitian, yaitu: (1) sangat setuju, (2)setuju, (3) kurang setuju, (4) tidak setuju dan (5) sangat tidak setuju. Urutan setuju atautidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangatsetuju (Indriantoro dan Supomo, 1999).

3.5 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasanatau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu (Iqbal Hasan,2002). Tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai berikut (Iqbal Hasan, 2002):

1.Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telahdikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpulitu tidak logis dan

meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkankesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifatkoreksi.

2. Coding

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiapdata yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yangdibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjukatau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis.responden.

3.Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telahdiberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Setelah proses tabulasiselesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan*software* statistik yaitu SPSS.

3.6 Analisis Data

1. Metode Analisis Kualitatif

Analisis Deskriptif/kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Menurut *Umi Narimawati* (2007:84), Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian penelitian ini digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$RS = \frac{n\,(m-1)}{m}$$

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4, 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$\%Skor = \frac{SkorAktual}{SkorIdeal}\, x\ 100\%$$

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden. *Sugiyono* (2004:89),

Menurut *Umi Narimawati* (2007:84) selanjutnya hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel

Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden
Terhadap Skor Ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Sangat Tidak Setuju
2	36.01 – 52.00	Tidak Setuju
3	52.01 – 68.00	Kurang Setuju
4	68.01 – 84.00	Setuju
5	84.01 – 100	Sangat Setuju

2. Metode Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif.

Menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian (Iqbal Hasan, 2002).Pengolahan data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner dan pengumpulan data sekunder dilakukan dalam 4 tahap yaitu editing, entry, tabulasi dan analisis data. Mengingat model dalam penelitian ini adalah model kausalitas (hubungan sebab akibat), maka untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan alat uji Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*) yaitu teknik analisis multivariat yang mengkombinasikan analisis faktor dengan analisis regressi (Hair et al ; 2006 ; 710).

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji Validitas dalam Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*dengan rumus sebagau berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2) \times (n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Sumber :Sugiyono (2009:228)

Keterangan :

r = Koefiensi validitasi.

n = Banyaknya responden.

X = Skor total pertanyaan responden variabel X.

Y = Skor total pertanyaan responden variabel Y.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam variabel X.

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam variabel Y.

$\sum X2$ = Jumlah kuadrat masing-masing variabel X.

$\sum Y2$ = Jumlah kuadrat masing–masing variabel Y.

Nilai R tabel untuk n=10 responden dengan taraf signifikansi 5% (*alpha* = 0,05) sehingga didapat nilai r tabel 0,195. Kuesioner dianggap valid apabila nilai

koefisien korelasi *pearson* hitung lebih besar daripada korelasi *pearson* tabel. Pengujian validitas ini menggunakan bantuan program *SPSS* versi 13.0.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu kewaktu.

Metode yang digunakan untuk menguji keandalan suatu alat ukur pada penelitian ini adalah metode *alpha croanbach*, dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

dengan:

α = koefisien keandalan alat ukur

r = koefisien rata-rata antar variabel

k = jumlah variabel manifest yang membentuk variable

Dapat dikatakan Reliabel ketika nilai koefisien alpha *croanbach*> = 0,70 (Syaifudin azwar, 2009)

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada modelregresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untukmendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance InflationFactor (VIF).*

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam modelregresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatapengamatan yang tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbedadisebut Heteroskedastisitas atau yang terjadi Heteroskedastisitas kebanyakandata cross section mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data inimenghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).Cara menganalisis asumsi Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot dimana :

o Jika penyebaran data pada scatter plot teratur dan membentuk pola tertentu(naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan terjadiproblem Heteroskedastisitas.

O Jika penyebaran data pada scatter plot tidak teratur dan tidak membentukpola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapatdisimpulkan terjadi problem Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuahmodel regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanyamempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalahdistribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihatdari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari Kepuasan Pelanggan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arahgaris diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pulasebaliknya jika data yang menyebar jauh dari

garis diagonal dan tidakmengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhinormalitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regrsi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

Y = b1X1+ b2X2 + b3X3 + e

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

b1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

b2 = Koefisien regresi harga

b3 = Koefisien regresi Lokasi

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Harga

e = Varians pengganggu

3.6.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satuvariabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.Hipotesis nol (H0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( ) samadengan nol, atau H0 : = 0 yang artinya adalah apakah suatu variabelindependen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabeldependen. Hipotesis alternatifnya (**)**, parameter suatu variabel tidak samadengan nol, atau H0 : ≠ 0

yang artinya adalah variabel tersebut merupakanpenjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001).

Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05

ditentukan sebagai berikut:Dasar pengambilan keputusan ditntukan dengan cara sebagai berikut:

a. Jika tingkat signifikansi t hitung > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka H0diterima.

b. Jika tingkat signifikansi t hitung < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka H0ditolak.

Keterangan:

t hitung diperoleh dengan menggunakan a = 0,05 (satu sisi) dengan dk = n-k-1 (100-3-1) = 96.

Berdasarkan nilai a = 0,05 dan dk = 96 diperoleh t tabel = 1,661 (Sugiyono, 2004).

2. Uji statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabelbebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamasamaterhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H0) yang hendak diuji adalahapakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau H0 : ==……= = 0 yang artinya bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.Hipotesis nol, atau H0 : ≠ ≠……≠ ≠ 0 yang artinya adalah semua variabelindependen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadapvariabel dependen (Kuncoro, 2001), Kriteria pengujian :

a. Jika tingkat signifikansi F > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka H0diterima.

b. Jika tingkat signifikansi F < 0,05 atau F hitung > F tabel, maka H0ditolak.

Keterangan:

F hitung diperoleh dengan menggunakan dk1 = 3 (variabelbebas) dengan dk2 = n-k-1 (100-3-1) = 96.Berdasarkan dk1 = 3 = 0,05 dan dk2 = 96 diperoleh F tabel = 2,70 (Sugiyono,2004).

3.Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauhkemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilaikoefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R2 yang kecil berartikemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabeldependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabelindependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untukmemprediksi variasi-variasi dependen (Kuncoro, 2001)