

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif (hubungan). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal yaitu hubungan sebab akibat. (Sugiyono, 2016). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistika yang digunakan untuk menguji Variabel X (kualitas pelayanan dan harga) terhadap Y (kepuasan pelanggan).

3.1 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengelolaan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah Data Primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus. Data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuisisioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi maxim.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Sugiono, 2016) Dalam penelitian ini akan digunakan teknik dalam pengumpulan data yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*). Metode ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan peneliti memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Data tersebut dapat di peroleh dengan cara kuisisioner, yaitu mengadakan pengumpulan data dengan membagikan kuisisioner kepada responden mengenai hal-hal yang terkait dengan penelitian tentang aplikasi maxim. Diukur secara khas pada sebuah skala likert dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

3.3 Populasi dan Sample

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan populasi sebagai berikut populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang di terapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono,2016). Dalam penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentu sampel berdasarkan kriteris tertentu. Berikut ini merupakan kriteria pengambilan sampel yaitu :

1. Berusia 17 - 40 tahun baik laki-laki maupun perempuan
2. Pelanggan yang sudah menggunakan aplikasi maxim minimal 3 kali.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus menurut Hair dalam Ridwan (2019) menyarankan bahwa pengambilan jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 12 \times 10 \\ &= 120.\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas didapatkan 120 sampel responden yang dapat mewakili pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016).

3.6 Operasional Variabel

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan aplikasi Maxim di Bandar Lampung	Menurut Tjiptono (2014) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk menyeimbangi harapan pelanggan.	1.Performance 2.Information 3.Economy 4.Control 5.Eficiency, dan 6.Service) (Dwi dkk, 2021)
Harga (X2)	Harga merupakan beban atau nilai bagi konsumen, yang didapatkan Dengan memperoleh dan menggunakan suatu produk, termasuk biaya. Keuangan dari konsumsi, di samping biaya sosial yang bukan keuangan, seperti dalam bentuk waktu, upaya, psikis, resiko, dan prestise.	Menurut Kotler dan Armstrong (2016) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat Ayu dkk (2016)

Kepuasan Pelanggan (Y)	Merupakan tingkat perasaan dimana pelanggan Maxim merasa puas atas jasa yang diharapkan dan diterima.	Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.	1. <i>Attributes related to product</i> 2. <i>Attributes related to service</i> 3. <i>Attributes related to purchase</i> Simon dkk (2016)
------------------------	---	--	--

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Willy Abdillah & Jogianto (2015), Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran, dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan item-item dalam kuesioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variable yang diteliti. Hal ini membuat peneliti menguji validitas dengan kuesioner (angket) yang langsung diberikan kepada konsumen. Untuk mengetahui validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rumus *Product Moment* sebagai berikut :

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

Dimana:

r = Korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah responden

X = Jumlah skor item

Y = Jumlah skor total seluruh item

Prosedur pengujian :

Rumus Hipotesis

- Ho = Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid

- H_1 = Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid

Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program **IBM SPSS** (*Statistical Program and Service Solution seri 20*).

3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu ukuran ataupun alat pengukur kehandalan. Reabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat ukur dapat di percaya dan hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan walaupun alat ukur tersebut digunakan berkali-kali dan hasilnya juga akan serupa. Pada penelitian ini uji reliabilitas instrument dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik *coefficient alpha* yaitu mengukur dua atau lebih konsep yang sama pada waktu yang bersamaan. Uji reabilitas menggunakan Rumus *alfa cronbach*, dengan rumus berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana:

- r_{11} = Reabilitas instrument
- k = Banyaknya soal
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah skor varian item
- σ^2 = Varians total

Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r *alpha crombach* pada interpretasi r dibawah ini :

Tabel 3.2 Nilai r Korelasi *Product Moment*

Koofisien nilai r	Kategori
0,8000 - 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

Sumber : Sugiyono (2016).

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau sebaliknya. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal diambil dari populasi normal. Alat uji yang digunakan adalah *Kolmogorov smirnov* hal ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan baku dan mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membuat hipotesis
 H_a : data berdistribusi normal
 H_o : data berdistribusi tidak normal
2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - a. Jika nilai *asympt sig KS* $\geq \alpha$ (0,05) maka tolak H_o terima H_a
 - b. Jika nilai *asympt sig KS* $\geq \alpha$ (0,05) maka terima H_o tolak H_a
3. Menggunakan program SPSS 20 untuk uji normalitas
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis

3.8.2 Uji Homogenitas

Menurut Sugiyono (2013), Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data sampel yang diambil dari populasi bervariasi homogen atau tidak. Uji homogenitas pada penelitian ini penulis menggunakan uji test *homogeneity of variances* dengan program **IBM SPSS 20**.

Prosedur pengujian :

1. Rumusan Hipotesis:
 - a. H_o : Varians populasi adalah homogen
 - b. H_1 : Varians populasi adalah tidak homogen.
2. Kriteria pengambilan keputusan:
 - a. Jika probabilitas (Sig) < 0.05 maka (Alpha) H_o ditolak
 - b. Jika probabilitas (Sig) > 0.05 maka (Alpha) H_o diterima.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah nilai regresi yang diperoleh dapat dijadikan patokan dalam pengambilan keputusan dan berarti serta bermakna pada kesimpulan yang akan ditetapkan.

Rumusan Hipotesis

H_0 = Model regresi berbentuk linear

H_1 = Model regresi tidak berbentuk linear

Adapun kriteria pengambilan keputusan yaitu :

- a. Jika probabilitas (sig.) > 0,05 maka H_0 diterima.
- b. Jika probabilitas (sig.) < 0,05 maka H_0 ditolak.

3.9 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016) metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear sederhana digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh antara satu variabel independen dan satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan dalam perhitungannya peneliti menggunakan bantuan program **IBM SPSS 20**. persamaan regresi linier berganda (Rambat Lupioadi, 2015).

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

Keterangan

Y = Kepuasan pelanggan

b = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Harga

e = Standar Deviasi

3.9.2 Uji t

Pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut: (Ghozali, 2015).

H_0 : apabila $\text{sig} > 0,05$, maka H_0 diterima.

H_a : apabila $\text{sig} < 0,05$, maka H_a diterima

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan kriteria bila t hitung $> t$ tabel maka menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya ada pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen dengan derajat keyakinan yang digunakan 5%. Atau dengan melihat nilai dari signifikansi uji t masing-masing variabel, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_a .

3.9.3 Uji F

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji model / uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik / signifikan atau tidak baik / non signifikan.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak.
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada $db_1 = k$ dan $db_2 = n-k$

3. Menentukan dan membandingkan probabilitas (sig.) dengan nilai α (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak.
 - b. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima.
4. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.

3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antar masing- masing pengamatan.