

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang pendekatan datanya berbentuk angka atau yang diangka-kan dan dihitung menggunakan statistik. Menurut (Sugiyono 2018:11) Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian merupakan segala hal atau sesuatu yang menjadi titik sasaran penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen pada CV. DNA Ren't Car yang menyewa mobil. Adapun untuk lokasi penelitian ini dilakukan adalah di Nampirejo, Kecamatan Batanghari, Kabupaten Lampung Timur, Lampung 34381.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:17). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Eksogen (ξ)

Variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel endogen. Variabel eksogen (ξ) dalam penelitian ini adalah *Tangible* (ξ_1) dan *Responsiveness* (ξ_2).

a. *Tangible* (Bukti Fisik) (ξ_1)

Definisi Konseptual:

Tangibles adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai, dan material yang di pasang yang

menggambarkan wujud secara fisik layanan yang akan di terima oleh konsumen

Definisi Operasional:

Tangibles adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai, dan material yang di pasang yang menggambarkan wujud secara fisik layanan yang akan di terima oleh konsumen, yang diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan di berikan kepada konsumen CV. DNA *Ren't Car*.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap) (ξ_2)

Definisi Konseptual:

Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat, tepat, dan menyampaikan informasi yang jelas, serta kesigapan karyawan dalam membatu konsumen.

Definisi Operasional:

Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat, tepat, dan menyampaikan informasi yang jelas, serta kesigapan karyawan dalam membatu konsumen, yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada konsumen CV. DNA *Ren't Car*.

2. Variabel Endogen (η)

Variabel endogen adalah variabel yang kemunculannya diasumsikan sebagai akibat adanya variabel sebab atau variabel eksogen. Dalam penelitian ini variabel endogen (η) adalah Kepuasan konsumen (η_2).

a. Kepuasan konsumen (η_2)

Definisi Konseptual:

Kepuasan konsumen adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperolehnya dan menggunakannya. Berdasarkan kesesuaian harapan, minat berujung kembali, kesediaan merekomendasikan, merekomendasikan jasa.

Definisi Operasional:

Kepuasan konsumen adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka

memperolehnya dan menggunakannya. Berdasarkan kesesuaian harapan, minat berujung kembali, kesediaan merekomendasikan, merekomendasikan jasa. Yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada konsumen CV. DNA *Ren't Car*.

3. Variabel Intervening (η_1)

Menurut Sugiyono (2019:39) Variabel Intervening (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini berperan menambah atau mengurangi efek variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel intervening adalah :

a. Reliability (Kehandalan) (η_1)

Definisi Koseptual:

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan handal, akurat dan terpercaya.

Definisi Operasional:

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan handal, akurat dan terpercaya, yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan diberikan kepada konsumen CV. DNA *Ren't Car*.

Tabel 3. Kisi-kisi kuisioner

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (ξ_1)	a. Persepsi konsumen tentang penampilan fisik perusahaan b. Fasilitas yang diberikan perusahaan c. Kerapihan karyawan pada saat melayani konsumen d. Material yang dipasang oleh perusahaan	1, 2, 3, 4, 5, 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16, 17,18,19,20
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (ξ_2)	a. Bantuan yang di berikan b. Kejelasan informasi yang di berikan c. Pelayanan yang cepat	1, 2, 3, 4, 5,6, 7 8,9,10,11,12, 13 14,15,16,17,18,19, 20
3	Kepuasan Konsumen (η_2)	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan d. Merekomendasikan jasa	1, 2, 3, 4, 5. 6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20
4	<i>Reliability</i> (kehandalan) (η_1)	a. Keakuratan pelayanan b. Pelayanan yang di janjikan c. Informasi yang dapat dipercaya	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 8, 9, 10, 11, 12, 13 14,15, 16, 17, 18, 19, 20

D. Teknik Sampling

1) Populasi

Menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:130). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen CV. DNA *Ren't Car* Lampung Timur. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

2) Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi

besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, (Sugiyono, 2018). Untuk memperoleh sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan maka sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017:221) bahwa *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini responden akan diambil selama periode penelitian. Menurut Maholtra (2014), bahwa sampel yang diambil jika populasi tidak diketahui adalah paling sedikit tiga sampai lima kali dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil berdasarkan *accidental sampling* sebanyak responden selama kurang lebih 2-3 minggu penelitian. Beberapa alasan pengambilan sampel ini adalah:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan biaya.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Lebih mudah dalam penyebaran angket karena tidak ditentukan jumlah respondennya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling karena peluang unit populasi untuk menjadi sampel tak dapat diperhitungkan kesempatannya atau dengan kata lain tiap unit memiliki kesempatan yang tak ditentukan untuk menjadi sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang relevan dalam penelitian ini maka peneliti membutuhkan suatu teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Studi Pustaka

Menurut (Sugiyono,2018) studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari daya melalui buku-buku, koran, majalah, literatur dan lainnya. Studi kepustakaan merupakan pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan ahli dalam bentuk yang tertulis berupa referensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah lainnya.

2) Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah peneliti. Menurut Sugiyono (2017) kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini variabel ini akan diukur dengan menggunakan *skala likert*. Dengan *skala likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2018). Kemudian indikator variabel akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyusunan instrumen pertanyaan. Jawaban yang diperoleh dari instrumen akan diberikan point mulai dari yang terendah sampai yang tertinggi dengan kata-kata sebagai berikut

Tabel 4. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner

	Pertanyaan	Nilai Skor
a.	Sangat puas (SP)	5
b.	Puas (P)	4
c.	Cukup puas (CP)	3
d.	Tidak Puas (TP)	2
e.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa kuisisioner diukur menggunakan *skala likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu.

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis yaitu SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Sebelumnya melakukan penyebaran kuesioner dilakukan instrumen yaitu:

a) Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan suatu data yang diperoleh dari penyebar kuisisioner. Kriteria yang digunakan dalam uji validitas adalah r hitung $>$ tabel. Jika memenuhi kriteria tersebut maka suatu data dinyatakan valid. Untuk melakukan uji validitas dapat menggunakan teknik *pearson product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat
- X_i = nilai x ke- i
- Y_i = nilai y ke- i
- n = banyaknya nilai

b) Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas sendiri bertujuan untuk mengukur kuisisioner (angket) yang merupakan indikator dari variabel tersebut. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan sebagai berikut.

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

Keterangan :

- r_{11} = reliabilitas instrument
- n = banyaknya butir instrument
- $\sum \sigma_i^2$ = jumlah varian butir
- σ_t^2 = varians total

H. Pengujian Persyaratan Analisis

Uji persyaratan yang dilakukan dalam penelitian adalah uji normalitas, uji homogenitas dan uji linieritas. Adapun uji persyaratan dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis.

a) Uji Normalitas

Nuryadi (2017) Uji Normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal, berarti model regresi adalah baik. Pengujian untuk menentukan data berdistribusi atau tidak, dapat menggunakan uji statistik non-parametrik. Uji statistik non-parametrik yang digunakan adalah uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (1-sample K-S), jika hasil dari signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, sedangkan hasil angka signifikan lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal

Dalam uji *Kolmogorov-Smirnov* ini standar yang ditentukan dengan pedoman keputusan yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka berdistribusi normal.
- c. Hipotesis yang digunakan dalam menyimpulkan keputusan yaitu:
Ha berdistribusi normal dan H0 tidak berdistribusi normal.

Rumus *Kolmogorov-Smirnov*:

$$KD = 1,36 \frac{n1 + n2}{n1n2}$$

Keterangan :

KD = Jumlah *Kolmogorov-Smirnov* yang dicari

n1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n2 = Jumlah sampel yang diharapkan

b) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi data adalah sama atau tidak. Uji dilakukan sebagai persyaratan dalam analisis Independent Samples T Tes dan One Way ANOVA. Asumsi yang mendasar dalam analisis varian (ANOVA) adalah

bahwa varian dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua variable atau lebih kelompok data adalah sama. Untuk menguji homogenitas varian dari dua kelompok data, maka peneliti menggunakan rumus F yaitu sebagai berikut:

$$F = \frac{\text{Varian besar}}{\text{Varian terkecil}}$$

Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka varian tidak homogen. Akan tetapi F hitung lebih kecil dari F tabel, maka dapat memiliki varian yang homogen.

c) Uji Linearitas dan Keberartian Regresi

Uji linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variable, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan, uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Uji linieritas dan regresi dilakukan dengan menggunakan program office excel 2019. Dasar pengambilan kesimpulan dari uji linieritas dapat dilihat apabila $F_{hitung} < T_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel bersifat linier. Sedangkan uji keberartian regresi terlihat apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ demikian regresi antar variabel signifikan.

I. Pengujian Model Hipotesis

Data yang diperoleh dari suatu penelitian harus di analisa terlebih dahulu secara benar, agar dapat ditarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban yang tepat dari permasalahan yang diajukan.

1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur digunakan untuk mengetahui apakah data mendukung teori yang secara apriori dihipotesiskan, yang mencakup kaitan struktural antar variabel terukur. Analisis jalur atau yang lebih dikenal luas sebagai *Path Analysis* merupakan metode

pendekomposisian korelasi kedalam bagian-bagian yang berbeda untuk menginterpretasikan suatu pengaruh (*effect*)

Dalam analisis jalur yang distandarkan korelasi dapat dipecah kedalam komponen-komponen struktural (*kausal*) dan nonstruktural (*nonkausal*) didasarkan teori yang dinyatakan dalam diagram jalur. Total efek struktural dapat didekomposisikan adalah secara langsung dan tidak langsung. Dalam kajian analisis jalur, untuk menyederhanakan lambang, akan digunakan dua macam lambang yaitu ξ dan η .

Variabel eksogen (*exogenous variable*) mencerminkan variabel penyebab, dan variabel endogen (*endogenous variable*) sebagai variabel akibat. Untuk menganalisis akibat langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab lainnya dilakukan analisis jalur. Adapun persamaan struktural dari analisis jalur sebagai berikut:

a. Sub Struktural 1

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{21}\xi_2 + \gamma_{31}\xi_3 + \zeta$$

b. Sub Struktural 2

$$\eta_2 = \gamma_{12}\xi_1 + \beta_{21}\eta_1 + \gamma_{22}\xi_2 + \gamma_{23}\xi_3 + \zeta$$

Keterangan:

- γ (gama) = hubungan antara eksogen - endogen
- ξ (kshi) = variabel eksogen
- ζ (zeta) = kesalahan dalam persamaan
- β (beta) = hubungan langsung variabel endogen-endogen
- η (eta) = variabel endogen

J. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya. Jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah ke dalam rumusan hipotesis penelitian hanya dituliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternatif (H_a) atau hipotesis (H_0). Hipotesis statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. $H_0 = \beta \xi_1 \eta_2 \leq 0$: *Tangible* (ξ_1) tidak berpengaruh langsung terhadap Kepuasan konsumen (η_2).
 $H_a = \beta \xi_1 \eta_2 > 0$: *Tangible* (ξ_1) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan konsumen (η_2).
2. $H_0 = \beta \xi_2, \eta_2 \leq 0$: *Responsiveness* (ξ_2) berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan konsumen (η_2)
 $H_a = \beta \xi_2, \eta_2 > 0$: *Responsiveness* (ξ_2) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan konsumen (η_2)
3. $H_0 = \beta \xi_1, \eta_1 \leq 0$: *Tangible* (ξ_1) tidak berpengaruh langsung terhadap *Reliability*(η_1).
 $H_a = \beta \xi_1, \eta_1 > 0$: *Tangible* (ξ_1) berpengaruh langsung terhadap *Reliability* (η_1).
4. $H_0 = \beta \xi_2, \eta_1 \leq 0$: *Responsiveness* (ξ_2) berpengaruh tidak langsung terhadap *Reliability* (η_1)
 $H_a = \beta \xi_2, \eta_1 > 0$: *Responsiveness* (ξ_2) berpengaruh langsung terhadap *Reliability* (η_1)
5. $H_0 = \beta \eta_1, \eta_2 \leq 0$: *Reliability* (η_1) tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen (η_2)
 $H_a = \beta \eta_1, \eta_2 > 0$: *Reliability* (η_1) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan konsumen (η_2)