

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Trafellas Jaya Abadi di Ruko Oasis Jl Citra Garden VII Jl Peta Sel No A07 Jakarta Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap terhitung dari penelitian pendahuluan hingga penyusunan penelitian ini selesai. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan mulai dari bulan Februari di PT Trafellas Jaya Abadi.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Feb 2024	Mar 24	Apr 2024	Mei 2024	Juni 2024	Juli 2023	Agt 2024
1	Observasi Awal							
2	Pengajuan izin penelitian							
3	Pra Survei							
4	Pengumpulan data							
5	Penyusunan Proposal							
6	Seminar Proposal							
7	Penyusunan Laporan Akhir							
8	Seminar Hasil Penelitian							

Sumber: Peneliti (2024)

3.2 Jenis Penelitian

Menurut Dukeshire dan Jennifer Thurflow dalam Sugiyono (2020:2) menyatakan bahwa “*research is the systematic collection and presentation of information*” Menurut Creswell dalam Sugiyono (2018:5) menyatakan bahwa “*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*”. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Pada dasarnya metode penelitian adalah penjelasan peneliti mengenai cara mengumpulkan informasi atau data dan melakukan observasi ditempat serta melakukan investigasi pada data yang diperoleh. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat asosiatif.

Definisi penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2019: 65) yaitu judul penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, metode asosiatif digunakan untuk

Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Trafellas Jaya Abadi. Menurut Sugiyono (2019: 65) judul asosiatif kausal diawali dengan kata pengaruh, atau faktor determinan. Menurut Sugiyono (2020:16) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Kerlinger dalam Sugiyono (2017: 14) mengemukakan bahwa, penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Menurut David Kline dalam Sugiyono (2016: 39) walaupun metode survei ini tidak memerlukan kelompok *control* seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang *representative*. Teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh Pelanggan PT Trafellas Jaya Abadi pada tahun 2023.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh. Sampel jenuh, adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang dari seluruh total populasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Sujarweni dalam Harwandi (2020: 28) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan di PT Trafellas Jaya Abadi

2. Kuesioner

Menurut Widiaworo (2020: 88) kuesioner adalah instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis harus dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana jawabannya sudah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini yang akan menjadi responden adalah di PT Trafellas Jaya Abadi

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana jawaban sudah tersedia sehingga responden tidak dapat menambahkan jawaban lain dan memudahkan pengolahan data. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala *Likert*.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015:140), “studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarekan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Dalam penelitian ini, studi kepustakaan yang diperoleh digunakan sebagai teori dasar, referensi penelitian terdahulu serta pembelajaran mengenai Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Trafellas Jaya Abadi.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Hatch dan Farhady dalam Widiaworo (2017: 58) variabel sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu yang lain atau satu objek dengan objek lain. Dalam penelitian ini ada dua variabel bebas dan satu variabel terikat yang akan diteliti ini Penetapan Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan.

3.5.1 Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2019: 39) “variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Penetapan Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2)

1. Harga

Kotler dan Amstrong (2008: 73) mengatakan bahwa harga (price) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk. Variabel ini merupakan hal yang dapat dikendalikan dan ditentukan diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Harga semata-mata tergantung pada kebijakan perusahaan tetapi tentu saja dengan mempertimbangkan berbagai hal. Murah atau mahalnya harga suatu produk sangat relatif sifatnya. Oleh karena itu, perlu dibandingkan terlebih dahulu dengan harga produk serupa yang diproduksi atau dijual oleh perusahaan lain.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan pelanggan dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan penjual atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai berdasarkan yang diharapkan pelanggan. Yang diukur dengan menggunakan skala likert dengan indikator meliputi indikator (1) *tangible* (berwujud), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (ketanggapan), (4) *assurance* (jaminan), (5) *emphaty* (empati).

3.5.2 Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2018: 39) “Variabel dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Kepuasan Pelanggan

2. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan produk maupun pelayanan telah diberikan apabila harapan pelanggan akan produk atau pelayanan yang diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Yang diukur dengan menggunakan likers yang diberikan dengan indikator kepuasan

konsumen meliputi, (1) kepuasan layanan produk sesuai harapan, (2) pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan dan, (3) memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan yang diukur dengan kuisioner yang diberikan kepada pelanggan.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner. “Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2020:142). Instrumen penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai variabel harga (X_1), produk (X_2), promosi (X_3) kepuasan pelanggan (Y). Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala Likert yang dibuat dalam bentuk *checklist* (\surd), di mana setiap item terdiri dari kata-kata dan skor, yaitu sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (Skor 5)
2. Setuju (Skor 4)
3. Cukup Setuju (Skor 3)
4. Kurang Setuju (Skor 2)
5. Tidak Setuju (Skor 1)

Nantinya, jawaban atas pertanyaan atau pernyataan yang diberikan akan diolah menjadi penjelasan dan kesimpulan.

Masing-masing indikator diukur berdasarkan skala interval dengan rentang 1-5 yang sesuai dengan alternatif jawaban pada instrumen penelitian ini. Kategori rata-rata jawaban responden dapat dihitung menggunakan rumus berikut.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, angka penafsiran untuk setiap kategori didapati seperti tabel di bawah ini.

Tabel 3.2 Angka Penafsiran

Rentang	Kategori
1,00 – 1,80	Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Kurang Setuju

2,61 – 3,40	Cukup Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2019)

3.6.2 Persamaan Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh Penetapan Harga (X_1), dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. “Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Tujuannya adalah menggunakan nilai-nilai variabel independen yang diketahui, untuk meramalkan nilai variabel dependen” (Sugiyono, 2019:79). Perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 29.

3.7 Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui apakah data instrumen penelitian tersebut memiliki data yang valid dan reliabel, serta layak untuk digunakan.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Instrumen yang valid merupakan instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2020:80). Perhitungan ini bertujuan untuk mendapatkan koefisien korelasi (r) yang akan dibandingkan dengan taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$. Uji validitas instrumen dapat dilihat dari tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* dalam aplikasi *SPSS for Windows*. Item instrumen dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Ghozali, 2020:53).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Sugiyono, (2019:81). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan

menghasilkan data yang sama”. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2020:159).

3.8 Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas, namun dalam penelitian ini hanya akan digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Ghozali (2019:160) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Salah satu cara mengecek kenormalitasan adalah dengan plot Probabilitas Normal (Sugiyono, 2020:69). Dengan plot ini, masing-masing nilai pengamatan dipasangkan dengan nilai harapan pada distribusi normal. Normalitas terpenuhi apabila titik-titik (data) terkumpul di sekitar garis lurus.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2019:105). Multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 .

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED (Ghozali, 2019:139). Jika penyebaran nilai-nilai residual terhadap nilai-nilai prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu seperti meningkat atau menurun, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Bila nilai-nilai tersebut membentuk suatu pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji F, Koefisien Determinasi,

dan Uji Parsial (t) sebagai pengujian hipotesis.

1. Uji secara Simultan (Uji-F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber: Sugiyono (2020:207)

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut:

$H_0 : \beta_3 = 0$; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_1 : \beta_3 \neq 0$; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

- a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa harga, produk dan promosi secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- b. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa harga, produk dan promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur persentase

sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

3. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas harga, produk dan promosi berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan

$H_1 : \beta_1 \neq 0$: Penetapan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

$H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

$H_2 : \beta_2 \neq 0$: Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Menurut Sugiyono (2020:66), kriteria penerimaan atau penolakan suatu hipotesis dengan taraf signifikansi 5% adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.