

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini pada PT. Gresik Cipta Sejahtera yang berada di Jalan Glugur Petisah No. 31-32 Medan.

3.1.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian bulan November tahun 2018 - Januari tahun 2020.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2019									
		Feb 2019	Mar 2019	April 2019	Mei 2019	Juni 2019	Juli 2019	Agst 2019	Sept 2019	Okt 2019	Nov 2019
1	Pengajuan Judul	■									
2	Pengerjaan Proposal		■	■	■	■					
3	Bimbingan Proposal						■				
4	Menyusun Skripsi							■			
5	Pengumpulan Data								■	■	
6	Bimbingan Skripsi									■	■
7	Perbaikan Skripsi										■
8	Sidang Meja Hijau										■

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2012:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya

dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2 Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012:193), “sumber primer adalah sumber data langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

Peneliti memperoleh data penelitian ini dari personalia PT. Gresik Cipta Sejahtera Medan melalui wawancara.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:193), “sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012 : 115), “populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi penelitian ini adalah 77 pelanggan PT. Gresik Cipta Sejahtera.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 116) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh.

Menurut Sugiyono (2012:122-123) “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil”.

Sampel penelitian ini adalah 77 pelanggan PT. Gresik Cipta Sejahtera.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2014:230) “kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Untuk memperoleh data penelitian ini menggunakan pembagian kuisisioner kepada pelanggan PT. Gresik Cipta Sejahtera.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:224) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bagian Personalia.

c. Studi Dokumen

Menurut Sujarweni (2014:75), “teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi yaitu analisis dokumen yang mengarah pada bukti

nyata dan untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang dapat mendukung peneliti”.

Peneliti memperoleh dokumen berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas perusahaan.

d. Studi Kepustakaan

Menurut Widodo (2017:44) “tinjauan pustaka merefleksikan uraian secara komprehensif tentang teori-teori atau konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian, bahkan lebih spesifik lagi menjangkau variabel, dimensi dan indikator yang inherent (terkait)”.

Peneliti menggunakan buku rujukan teori yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan variabel dependen.

Variabel independen adalah pemasaran relasional dan penetapan harga.

Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Skala Ukur
Pemasaran Realasional (X ₁)	Kepercayaan	1. Kepercayaan konsumen yang rendah dapat menurunkan penjualan	Likert
		2. Konsumen memiliki kepercayaan tinggi menggunakan pupuk.	
	Komitmen	1. Konsumen berkomitmen pupuk cocok untuk digunakan tanamannya.	
		2. Komitmen konsumen pupuk mudah ditaburi pada tanamannya.	
	Komunikasi	1. Sales perusahaan sering berkomunikasi dengan pelanggan.	
		2. Komunikasi terjalin di antara sales dengan pelanggan telah baik.	
	Penanganan keluhan	1. Lambat penanganan keluhan pelanggan.	
		2. Proses penanganan keluhan pelanggan membutuhkan proses panjang.	
Penetapan Harga (X ₂)	Mempertahankan harga.	1. Perusahaan mempertahankan harga pupuk.	Likert
		2. Harga pupuk di tahun ini tidak mengalami kenaikan.	
	Menurunkan harga.	1. Perusahaan memberikan diskon harga pada pembelian pupuk yang lebih dari 3 goni.	
		2. Menurunkan harga pupuk dengan pemberian diskon.	
	Menaikkan harga dan menaikkan mutu.	1. Harga pupuk mengalami kenaikan akibat inflasi harga barang di pasar.	
		2. Menaikkan mutu pupuk.	
	Meluncurkan lini penyerangan berharga murah.	1. Diadakan penjualan pupuk yang harga murah.	
		2. Adanya potongan harga pembelian pupuk.	
Kepuasan Konsumen (Y)	Form	1. Kesesuaian ukuran yang tertera di kemasan pupuk.	Likert
		2. Bentuk kemasan pupuk sangat ekonomis.	
	Performance quality	1. Kualitas pupuk memenuhi harapan konsumen.	
		2. Karakteristik pupuk menarik perhatian konsumen,	
	Conformance	1. Pupuk segoni mempunyai berat 30 kg.	
		2. Pupuk memiliki daya tahan lama.	
	Design	1. Design pupuk ekonomis bagi konsumen.	
		2. Kesesuaian design pupuk dengan keinginan konsumen.	

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013:160 - 164), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi residual memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik.

1. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang handal adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng (skewness) ke kiri dan tidak normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis normal, serta penyebarannya agak menjauh dari garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi menyalahi asumsi normalitas. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati – hati secara visual kelihatan normal, pada hal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan di samping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual. Di mana N adalah jumlah sampel, jika nilai Z hitung $>$ Z tabel, maka distribusi tidak normal. Misalkan nilai Z hitung $>$ 2,58 menunjukkan penolakan asumsi normalitas pada tingkatan signifikansi 0,01 dan pada tingkat signifikansi 0,05 nilai Z tabel = 1,96. Hasil perhitungan Z skewness dan Z kurtosis jauh di atas nilai tabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa data residual tidak berdistribusi normal, hal ini konsisten dengan uji grafik. Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov – Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_1 : Data residual tidak berdistribusi normal

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013 : 105 - 106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidak multikolinieritas di dalam regresi adalah sebagai berikut : Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* \leq 0,10 atau sama

dengan nilai VIF > 10 . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *tolerance* = 0,10 sama dengan tingkat kolonieritas 0,95. Walaupun multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai *Tolerance* dan VIF, tetapi masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139 -143), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang berbeda disebut Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas :

1. Melihat Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dasar analisis sebagai berikut:
 - a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
 - b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Uji Glejser dilakukan dengan meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi Heteroskedastisitas. Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Model regresi

linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y : Kepuasan Konsumen

a : konstanta

X₁ : Pemasaran Ralasional

X₃ : Penetapan harga

b_{1,2} : besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

e : error

Pengujian hipotesis terdiri dari :

1. Koefisien Determinasi Hipotesis

Menurut Ghozali (2013:97), “koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.” Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1-k)/(n-k)$. Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Sanusi (2014:137-138) uji F yang signifikan menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benar nyata dan bukan terjadi karena kebetulan. Dengan kata lain, berapa persen variabel terikat dijelaskan oleh seluruh variabel bebas secara serempak (bersama-sama), dijawab oleh koefisien determinasi (R^2), sedangkan signifikan atau tidak yang sekian persen itu, dijawab oleh uji F. Kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, pada $\alpha = 0,05$

$F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, pada $\alpha = 0,05$.

Pengujian hipotesis penelitian (Uji F) :

- a. H_0 diterima dan H_a ditolak (variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen).
- b. H_0 ditolak dan H_a diterima (variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen).

4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut Sanusi (2014:138) uji signifikansi terhadap masing-masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berkaitan dengan hal ini, uji signifikansi secara parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka H_0 diterima dan H_a ditolak, pada $\alpha = 0,05$

$t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 ditolak dan H_a diterima, pada $\alpha = 0,05$.

Pengujian hipotesis penelitian (Uji t) :

- a. H_0 diterima dan H_a ditolak (variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen).
- b. H_0 ditolak dan H_a diterima (variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen).