

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian peneliti adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan atau hipotesis

Skala pengukuran menggunakan skala likert, metode pengumpulan data dengan cara angket, serta studi literatur. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, Koefisien Determinan (R^2), dan Uji t. analisis regresi linier berganda Data di olah menggunakan SPSS versi 22. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini di lakukan pada PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang di Ruko Simpang Tiga, Jl. Gus Dur, Weru, Mojongapit, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang. Sedangkan obyek yang di ambil dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

a. Definisi Operasional

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1) Kualitas Pelayanan (X1)

Adalah tingkat keunggulan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang, dilihat dari dimensi :

1. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Sensitifitas PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang dapat memberikan pelayanan dengan tanggap

3. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang dan dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; aman dari risiko dan keragu-raguan dalam memberikan informasi

4. *Empathy* (Empati)

Kemampuan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang dalam memenuhi kebutuhan jasa pengiriman

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi fasilitas dari PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang yang cukup memadai

2) Persepsi Harga (X2)

Mengacu pada konsep dari Kotler (2012) harga dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kecenderungan konsumen untuk menggunakan harga dalam memberi penilaian tentang kesesuaian manfaat produk yang diukur dengan menggunakan indikator yaitu (Kotler P. , 2013) :

1. Persepsi pelanggan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang tentang kesesuaian harga dengan kualitas yang dirasakan
2. Persepsi pelanggan tentang efektifitas ketersediaan daftar harga meliputi : daftar harga memberikan informasi tentang variasi harga dan menu
3. Potongan Harga Khusus persepsi pelanggan tentang potongan harga atau diskon yang diberikan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang
4. Harga yang dipersepsikan persepsi pelanggan tentang harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima

2. Variabel Dependen ; Minat Beli Ulang (Y)

Minat beli ulang adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Pengukuran minat beli ulang mengadopsi dari (Lee, 2000) dan diadaptasi sebagai berikut :

- a. Saya kemungkinan menggunakan jasa Leasing PT. FIF Cabang Jombang tahun ini kembali.
- b. Saya akan merekomendasikan jasa Leasing PT. FIF Cabang Jombang kepada teman atau orang lain
- c. Saya akan menggunakan kembali jasa Leasing PT. FIF Cabang Jombang

Tabel 3. 1 Kisi- Kisi Instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Reability</i> (keandalan)	1. pelayanan yang dijanjikan dengan segera	1) Karyawan PT. FIF memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang cepat	(Tjiptono F. , 2015)
		2. pelayanan yang memuaskan	2) Karyawan PT. FIF mampu memberikan pelayanan yang memuaskan	
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	1. pelayanan tanggap	3) PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang memberikan pelayanan dengan segera	
		2. Pelayanan yang tepat	4) Karyawan PT. Federal Internasional Finance Cabang Jombang selalu mengatakan dengan tepat kapan pelayanan akan diberikan	

	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. pengetahuan	5) Karyawan PT. FIF memiliki pengetahuan yang baik			
		2. Kemampuan	6) Karyawan PT. FIF memiliki kemampuan selalu berusaha untuk mempunyai reputasi yang terbaik di mata nasabah			
		3. kesopanan	7) Karyawan PT. FIF Memberikan pelayanan yang sopan.			
		4. dapat dipercaya	8) Karyawan PT. FIF Cabang Jombang dapat dipercaya pelanggan			
		5. Bebas dari resiko	9) Karyawan PT. FIF Cabang Jombang mampu memberikan jaminan dengan aman			
	<i>Empathy</i> (Empati)		10) Karyawan PT. FIF Cabang Jombang dapat memenuhi kebutuhan nasabah			
	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)		11) PT. FIF Cabang Jombang memiliki Perangkat yang baik dan layak			
			12) PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang memiliki fasilitas misalnya aplikasi yang berfungsi dengan baik			
	Persepsi Harga (X2)	Kesesuaian harga produk dengan kualitas produk			13) Persepsi pelanggan pada PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang tentang kesesuaian harga dengan kualitas yang dirasakan	(Kotler P. , 2013)
		Daftar Harga (<i>list price</i>)			14) Daftar harga PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang mamberikan informasi harga pokok yang ditawarkan	
Potongan Harga Khusus			15) PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang memberikan potongan harga khusus dibulan-bulan tertentu dengan			

			mendapatkan kualitas yang sama	
	Harga yang dipersepsikan		16) Harga PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang bersaing dengan leasing lainnya	
Minat Beli Ulang (Y)	Kemungkinan menggunakan jasa tahun ini kembali		17) Saya kemungkinan besar menggunakan jasa Leasing PT. FIF Cabang Jombang bila membutuhkan jasa leasing lagi.	(Lee, 2000)
	Merekomendasikan kepada teman atau orang lain		18) Saya akan merekomendasikan jasa Leasing PT. FIF Cabang Jombang kepada teman atau orang lain	
	Menggunakan kembali		19) Saya akan menggunakan kembali jasa Leasing PT. FIF Cabang Jombang	

3.4 Skala Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, peneliti akan memberikan angket kepada konsumen yang pernah memakai jasa PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang dengan maksud untuk memperoleh data yang kemudian dianalisis. Pengukuran angket dengan menggunakan skala likert point 5. Ciri khas dari skala likert adalah bahwa makin tinggi nilai yang diperoleh oleh seorang responden, merupakan indikasi bahwa responden tersebut sikapnya makin positif terhadap obyek yang ingin di teliti oleh peneliti.

Jawaban dari responden yang bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban untuk pertanyaan diberi nilai sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban (a) diberi nilai 5, Sangat Setuju.
- b. Untuk jawaban (b) diberi nilai 4, Setuju.

- c. Untuk jawaban (c) diberi nilai 3, Netral.
- d. Untuk jawaban (d) diberi nilai 2, Tidak Setuju.
- e. Untuk jawaban (e) diberi nilai 1, Sangat Tidak Setuju..

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT.Federal Internasional Finance Cabang Jombang yang berjumlah 657 orang.

b. Sampel

Menurut (Arikunto, 2016) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan cara *random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak (Sugiyono, 2017). Cara untuk menentukan sampel menggunakan rumus Slovin (Umar, 2012) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

$e =$ persen kelonggaran sebesar 10% atau 0,1.

Dengan demikian dapat diketahui jumlah sampel minimal yang digunakan, dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{657}{1 + (657 \times 0,1^2)}$$

$$1 + (657 \times 0,001) = 1,265$$

$$657 : 7,57 = 86,8$$

$$n = 87$$

Jadi berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil sebanyak 87 pelanggan.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel tersebut adalah menggunakan teknik non probability sampling yang sampelnya berjenis *Purposive Sampling*, *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Ferdinand, 2014). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Federal Internasional Finance Cabang Jombang

3.6 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval berupa hasil jawaban responden terhadap pernyataan dalam angket dan data nominal yang berisi tentang karakteristik responden yang mencakup nama responden, jenis kelamin dan pekerjaan responden yang bersumber

dari data primer dan melalui data sekunder dari PT. Federal Internasional Finance Cabang Jombang

3.6.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan angket didalam proses pengumpulan data. angket yang disebarkan berupa pernyataan-pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala likert. Angket tersebut berisikan tentang data responden secara demografis dan berisikan pernyataan yang sesuai dengan indikator variabel penelitian.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur, pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur (Husein, 2009). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul Item-Total Statistic. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,30$. (Sugiyono, 2012).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji ini diterapkan untuk mengetahui responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan formula *Cronbach Alpha* (Arikunto, 2016). Dengan rumus:

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I

S_x = jumlah varians skor total

Dalam hal ini apabila nilai koefisien $\alpha > 0,6$, maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel. Jika apabila nilai koefisien $\alpha < 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan

tersebut tidak reliabel. Proses pengujian dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif adalah metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2012) Analisa deskriptif dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban terhadap item atau butir pernyataan dalam angket, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Sumber : (Sudjana, 2009)

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

Rentan interval skor yaitu 0,8, artinya kriteria kategori jawaban responden dengan rentan nilai 0,8 maka ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

- 1,0 – 1,8 = Rendah sekali
- >1,8-2,6 = rendah
- >2,6 -3,4 = Cukup
- >3,4 – 4,2 = Tinggi
- >4,2 - 5,0 = Sangat Tinggi

3.8.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berguna untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variable independen dimanipulasi (dirubah-rubah) (Sugiyono, 2012). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Persepsi Harga (X2) dan Minat Beli Ulang (Y). Persamaan Regresi linier sederhana menggunakan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Minat Beli Ulang

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi Kualitas pelayanan, persepsi harga

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Persepsi Harga

ϵ = standar error

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas Data

Kenormalan data diperlukan dalam metode analisis regresi (Baroroh, 2013). Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka data dikatakan tidak normal.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- (a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- (b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas

Selain itu uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar

0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka data dikatakan tidak normal (Ghozali, 2016)

2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti ada dua atau lebih variabel x yang memberikan informasi yang sama tentang variabel Y kalau X_1 dan X_2 berkolinearitas, berarti kedua variabel cukup diwakili satu variabel saja. Memakai keduanya merupakan inefisiensi (Simamora, 2009)

Ada beberapa metode untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, diantaranya :

- 1) Dengan menggunakan antar variabel independen. Misalnya ada empat variabel yang diuji dikorelasikan, hasilnya korelasi antara X_1 dan X_2 sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi multikolinearitas antara X_1 dan X_2 .
- 2) Disamping itu untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat juga dilihat dari *Varian Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance value* $< 0,01$ atau $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila *tolerance value* $> 0,01$ atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas. (Simamora, 2009)

3 Uji Autokorelasi

Istilah Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam mendeteksi ada atau tidak nya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-watson (DW test) dengan syarat $du < DW$ (Ghozali, 2016)

4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan grafik scatterplot, titik-titik harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, bila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan

3.8.4 Pengujian Hipotesis

3.8.1.1. Uji t

Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value ≤ 0.05 (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan dan begitu pula sebaliknya (Solimun, 2017).

3.8.1.2. *R – Squared Coeficients*

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel independennya. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel dependennya

