

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) cabang Harapan Indah pada warga RW 016 Perumahan Pondok Ungu Permai, Bekasi Utara.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Perumahan Pondok Ungu Permai RT 002 RW 016 Bekasi Utara. Peneliti mengadakan penelitian pada seluruh warga RW 016 yang berada di Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara, karena ditempat ini terdapat masalah dalam kepuasan konsumen yang disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi sehingga cocok untuk dijadikan tempat penelitian selain itu banyak warga yang menjadi konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) cabang Harapan Indah Bekasi Utara.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan selama empat bulan, yaitu dari bulan Maret 2015 sampai dengan Juni 2015. Waktu ini dipilih karena dianggap sebagai waktu yang efektif untuk melaksanakan penelitian, karena peneliti telah memenuhi persyaratan akademik untuk penyusunan skripsi.

## C. Metode Penelitian

### 1. Metode

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu<sup>77</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*.

Kerlinger mengemukakan bahwa,

Penelitian *survey* 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 relative, distribusi, dan hubungan – hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis<sup>78</sup>.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) yang diberi simbol X1 dan X2 sebagai variabel yang berhubungan dengan variabel terikat (Kepuasan Konsumen) diberi simbol Y sebagai variabel yang dihubungkan. Apabila terdapat sebuah hubungan diantara kedua variable tersebut, maka seberapa erat hubungannya, dan apakah hubungan tersebut berarti atau tidak.

### 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X1 dan X2 (Kualitas Pelayanan dan Harga) dengan variabel Y

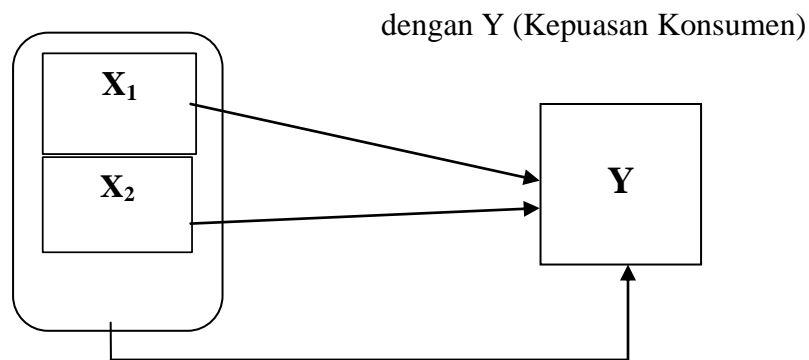
---

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung:Alfabeta.2007), h. 1

<sup>78</sup> Ibid, h.7

(Kepuasan Konsumen), maka konstelasi hubungan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  dan variabel  $Y$  dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar III.1 Konstelasi  $X_1$  dan  $X_2$  (Kualitas Pelayanan dan Harga )



Keterangan:

Variabel Bebas ( $X_1$ ) : Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas ( $X_2$ ) : Harga

Variabel Terikat ( $Y$ ) : Kepuasan Konsumen

—————> : Arah Hubungan

#### D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>79</sup>. Dengan kata lain keseluruhan obyek yang akan diteliti yang bersifat universal. Jadi, populasi

---

<sup>79</sup> Ibid,h.72

bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari tetapi juga meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu<sup>80</sup>.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 016 di Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. Dengan populasi terjangkau adalah warga RT 001 – RT 003 Perumahan Pondok Ungu Permai, Bekasi Utara dengan alasan berdasarkan hasil *survey* awal, dengan menyebar kuesioner, Adapun jumlah populasi terjangkau adalah 113 orang warga. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III.2 di bawah ini :

**Tabel III.1 Populasi dan Sampling**

Warga dari	RT	Jumlah
Perumahan Pondok Ungu Permai RW 016	RT 001	55 orang
	RT 002	30 orang
	RT 003	28 orang
Jumlah		113 orang

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”<sup>81</sup>. Kemudian, berdasarkan tabel penentuan sampel dari Isaac dan Michael jumlah sampel dari populasi terjangkau dengan *sampling error* 5% adalah 100 warga.

---

<sup>80</sup> *Ibid*,h.80

<sup>81</sup> *Ibid*,h.73

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa seluruh populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik yang dapat dianggap homogen. Selain itu, dengan teknik tersebut, maka seluruh populasi terjangkau yang peneliti teliti memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini meneliti tiga variabel yaitu kualitas pelayanan dan harga (variabel X1 dan X2) dan kepuasan konsumen (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Kepuasan Konsumen (Variabel Y)**

###### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk dan jasa yang telah di rasakan dengan harapan atau ekspektasinya.

###### **b. Definisi Operasional**

Variabel Kepuasan konsumen/pelanggan mencerminkan beberapa dimensi, dimensi yang Dimensi pertama *conformance product* dengan indikator kesesuaian produk, kualitas suatu barang. Dimensi kedua *style product* dengan indikator penampilan produk. Dimensi ketiga *serviceability* dengan indikator kemudahan dan kecepatan pelayanan. Dimensi keempat *communication* dengan indikator kemampuan berkomunikasi. Dimensi

kelima *competence* dengan indikator penanganan keluhan konsumen. Dimensi keenam *courtesy* dengan indikator sikap bersahabat dengan konsumen. Dimensi ketujuh *security* dengan indikator keamanan dan kenyamanan. Dimensi kedelapan *understanding customer* dengan indikator memahami kebutuhan konsumen.

Penyusunan butir instrumen diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan ke responden berdasarkan pengukuran model skala likert.

### **c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan konsumen/pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen/pelanggan. Dan kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel

III.2

Tabel III.2

## Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No.Butir Valid		No.Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
<i>Performance quality satisfaction</i>	Kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan	Membandingkan kualitas pelayanan pada restoran cepat saji	1,2,3	-	-	1,2,3	-	1,2,3	-
<i>Conformance satisfaction</i>	Kesesuaian pelayanan dengan harapan konsumen	-	4,5,6,7	-	-	4,5,6,7	-	4,5,6,7	-
<i>Style Produk</i>	Penampilan produk	-	8,9,10	11	9	8,10	11	8,10	11
<i>Communication</i>	Kemampuan berkomunikasi pramuniaga kepada konsumen	-	12,13	-	-	12,13	-	12,13	-
<i>Competence</i>	Sikap sopan dan bersahabat pramuniaga kepada konsumen	-	14,15,16		14	15,16	-	15,16	-
<i>Courtesy</i>	Kesesuaian promosi yang diberikan	-	17,18,19		18	17,19	-	17,19	-
<i>Reliability</i>	Keamanan dan	-	20,21	22,23	-	20,21	22,23	20,21	22,23

	kenyamanan konsumen								
<i>Security</i>	Wujud fisik, peralatan dan kelengkapan		24,25	26	-	24,25	26	24,25	26
<i>Tangibles</i>	Memahami kebutuhan konsumen		27,28, 29	30	30	27,28, 29	-	27,28, 29	-

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

**TABEL III. 3**

**Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Konsumen**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Puas ( SP )	5	1
2.	Puas ( P )	4	2
3.	Ragu-ragu ( RR)	3	3
4.	Tidak Puas ( TP )	2	4
5.	Sangat Tidak Puas ( STP )	1	5



#### d. Validasi Instrumen Kepuasan Konsumen

Proses pengembangan instrumen kepuasan Konsumen dimulai dengan menyusun instrumen berbentuk skala likert yang mengacu pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan dan harga seperti terlihat pada tabel III.2 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan konsumen.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur dimensi dan indikator dari variabel kualitas pelayanan dan harga sebagaimana telah tercantum pada tabel III.2. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen tersebut diuji cobakan kepada warga RT 004 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara yang berjumlah 30 orang.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum xi.xt}{\sqrt{\sum xi^2 . \sum xt^2}}^{82}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$\sum xi^2$  = Jumlah kuadrat deviasi skor butir dari Xi

$\sum xt^2$  = jumlah kuadrat deviasi skor dari Xt

---

<sup>82</sup> Djaali&Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana, 2008), h.86

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{\text{tabel}} = 0,361$ , jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir pernyataan dianggap *valid*. Sedangkan, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak *valid*, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Butir pernyataan yang valid berjumlah 26 pernyataan dan butir pernyataan drop berjumlah 4 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach* yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 83$$

Dimana :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen  
 $k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st^2$  = Varian skor total

---

<sup>83</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.276

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$s_i^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \text{ }^{84}$$

Keterangan :

$S_i^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $S_i^2 = 1,58$ ,  $St^2 = 368,67$ . dan  $r_{ii}$  sebesar 0,937. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dapat dilihat pada table *alpha Cronbach* (tabel terlampir).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan konsumen.

## 2. Kualitas Pelayanan (Variabel X1)

### a. Definisi Konseptual

Kualitas jasa/pelayanan adalah suatu ukuran perbuatan atau aktivitas kerja yang dilakukan perusahaan untuk menyediakan dan melayani segala kebutuhan konsumen yang dapat memuaskan dan menguntungkan bagi konsumen.

---

<sup>84</sup> Husaini U dan Purnomo S, Pengantar Statistika, (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2008),h.292

## **b. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan mencerminkan beberapa dimensi, dimensi pertama yaitu daya tanggap dengan indikator pelayanan yang tepat dan sub indicator penyampaian informasi yang jelas. Dimensi kedua jaminan dengan indikator kompetensi dengan sub indikator keterampilan karyawan dan perhatian karyawan. Dimensi ketiga yaitu *emphaty*, dengan indikator akses dengan sub indicator kemudahan memanfaatkan jasa , indicator pemahaman pelanggan dengan sub indicator mengetahui kebutuhan pelanggan. Dimensi keempat yaitu bukti fisik dengan indikator fasilitas fisik dengan sub indicator warna dan bentuk gedung menarik dan kebersihan ruangan.

Penyusunan butir instrumen diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan ke responden berdasarkan pengukuran model skala likert.

## **c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Dan kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.4 :

Tabel III.4

Kisi-Kisi Instrumen Variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan)

Dimensi	Indikator	Subindikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Vali		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Daya tanggap	Pelayanan yang tepat	Penyampaian informasi yang jelas	1,2,3,4	-	2	1,3,4	-	1,3,4	-
Jaminan	Kompetensi	Keterampilan karyawan	5,6,7,8,	9	6,8	5,7	9	5,7	9
		Perhatian karyawan	10,11,12,13	-	10	11,12,13	-	11,12,13	-
Emphaty	Akses	Kemudahan memanfaatkan jasa	14,15	16,17	14	15	16,17	15	16,17
	Pemahaman pelanggan	Mengetahui kebutuhan pelanggan	18,19,20,21	-	-	18,19,20,21	-	18,19,20,21	-
Bukti fisik	Fasilitas fisik	Warna dan bentuk gedung menarik	22,23	24	-	22,23	24	22,23	24
		Kebersihan ruangan	25,26,27,28	29,30	-	25,26,27,28	29,30	25,26,27,28	29,30

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dengan menggunakan model Skala Likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang telah

disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.5

**Tabel III. 5**

**Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju ( SS )	5	1
2.	Setuju ( S )	4	2
3.	Ragu-ragu ( RR)	3	3
4.	Tidak Setuju ( TS )	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju ( STS )	1	5

**d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Proses pengembangan Instrumen harga dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala Likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel harga terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dan sub indikator dari variabel harga sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen tersebut diuji cobakan kepada warga RT 004 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara yang berjumlah 30 orang.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum xi.xt}{\sqrt{\sum xi^2 . \sum xt^2}}^{85}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$\sum xi^2$  = Jumlah kuadrat deviasi skor butir dari Xi

$\sum xt^2$  = jumlah kuadrat deviasi skor dari Xt

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap *valid*. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak *valid*, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Butir pernyataan yang valid berjumlah 25 pernyataan dan butir pernyataan drop berjumlah 5 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

---

<sup>85</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *loc. Cit*

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{86}$$

Keterangan:

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrument  
 $k$  = Banyaknya butir pertanyaan yang valid  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st^2$  = Varians skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 87$$

Dimana :

- $S_i^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 2,01$   $St^2 = 496,94$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,598 . Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dapat dilihat pada table *alpha Cronbach* (tabel terlampir).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 25 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

---

<sup>86</sup> Suharsimi Arikunto, *Loc. Cit*

<sup>87</sup> Husaini U dan Purnomo S, *loc.cit.*



### **3.Harga (Variabel X2)**

#### **a. Definisi Konseptual**

Harga adalah sejumlah uang (satuan moneter) dan aspek lain yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk.

#### **b. Definisi Operasional**

Harga mencerminkan tiga dimensi yaitu : dimensi pertama tingkat harga dengan sub indikator harga sesuai dengan pasaran dan harga sesuai dengan layanan yang di dapat pelanggan. Dimensi kedua adalah cara pembayaran dengan indikator pemilihan cara pembayaran tunai atau kredit dan praktik dalam pembayaran transfer antar bank. Dan dimensi ketiga yaitu Potongan harga dengan indikator pemberian potongan harga pada konsumen, potongan harga sesuai dengan daya beli konsumen, dan potongan harga yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Penyusunan butir instrumen diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan ke responden berdasarkan pengukuran model skala likert.

#### **c.Kisi-Kisi Instrumen Harga**

Kisi-kisi instrumen harga yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel harga yang di ujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk

mengukur variabel harga. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validasi dan reliabilitas. Kisi-kisi instrumen harga dapat dilihat pada tabel III.6

**Tabel III.6**  
**Kisi-Kisi Instrumen Variabel X<sub>2</sub> (Harga)**

Dimensi	Indikator	Butir uji coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
<i>Tingkat Harga</i>	a. Harga sesuai dengan pasaran	1,2,3,4,5	6	-	1,2,3,4,5	6	1,2,3,4,5	6
	b. Harga Sesuai dengan mutu produknya	8,9,10,11,12	13,14	9,14	8,10,11,12	13	8,10,11,12	13
<i>Cara Pembayaran</i>	Pemilihan cara pembayaran tunai atau kredit	15,16	17	-	15,16	17	15,16	17
	Praktik dalam pembayaran transfer antar bank	18,20	19	18	20	19	20	19
<i>Potongan Harga</i>	Pemberian potongan harga pada konsumen.	21,22,23,24,25,26,27,30	28,29	30	21,22,23,24,25,26,27	28,29	21,22,23,24,25,26,27	28,29

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dengan menggunakan model Skala Likert, telah disediakan 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.7

**Tabel III. 7**

**Skala Penilaian Untuk Harga**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju ( SS )	5	1
2.	Setuju ( S )	4	2
3.	Ragu-ragu ( RR)	3	3
4.	Tidak Setuju ( TS )	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju ( STS )	1	5

**d. Validasi Instrumen Harga**

Proses pengembangan Instrumen harga dimulai dengan penyusunan instrumen model Skala Likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel harga terlihat pada tabel III.7.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dan sub indikator dari variabel harga sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen tersebut diuji cobakan kepada warga RT

004 dan RT005 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara yang berjumlah 47 orang. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum xi xt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}} \quad ^{88}$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ , jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap *valid*. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak *valid*, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Butir pernyataan yang *valid* berjumlah 26 pernyataan dan butir pernyataan *drop* berjumlah 4 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap *valid* dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

---

<sup>88</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *loc. Cit*

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach* yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 89$$

Dimana :

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen
- $k$  = Banyak butir pernyataan ( yang valid)
- $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir
- $st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 90$$

Dimana :

- $S_i^2$  = Simpangan baku
- $n$  = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 1,17$ ,  $St^2 = 431,42$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,957. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dapat dilihat pada table *alpha Cronbach* (tabel terlampir).

---

<sup>89</sup> *Ibid*, h. 89

<sup>90</sup> Husaini U dan Purnomo S, *loc.cit.*

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur harga.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **A. Deskripsi Data**

Statistik digunakan untuk memberikan gambaran variabel-variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi.

### **B. Analisis Data**

#### **1. Uji Persyaratan Analisis**

##### **a. Uji Normalitas**

Menurut Priyatno, “uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak”<sup>91</sup>. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada

---

<sup>91</sup> Dewi Priyatni, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010)h.71

*Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.

### **b. Uji Linieritas**

Pengujian linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan SPSS menggunakan Test of Linearity pada taraf signifikansi 0,05. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila kurang dari 0,05<sup>92</sup>.

Hipotesis penelitian adalah :

- 1) Ho : artinya data tidak linear
- 2) Ha : artinya data linear

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistic yaitu:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka Ho diterima artinya data tidak linear
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka Ho ditolak artinya data linear

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum dilakukannya pengujian regresi linier berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian untuk mengetahui ada tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang lebih baik adalah pengujian yang tidak melanggar asumsi-asumsi klasik, dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi.

---

<sup>92</sup>Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan Spss*, (Yogyakarta : Gave Media, 2009),h73

### a. Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno, “multikoleniearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan *liner* yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi”<sup>93</sup>. Uji multikolineritas digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya hubungan liner antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolineritas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa dilakukan antaranya:

1. Dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi.
2. Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ).
3. Dengan melihat nilai *Eigenvalue* dan *condition Index*.

Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikoleniearitas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas.

### b. Uji Heteroskedasitas

Menurut Priyatno, “heteroskedasitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model

---

<sup>93</sup> *Ibid*, h.81



regresi”<sup>94</sup>. Uji heterokedasitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus dilakukan dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heterokedasitas.

### 3. Persamaan Regresi Berganda.

Analisis regresi linear ganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

Persamaan regresi linier ganda adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b_1X + b_2X_2 \text{ } ^{95}$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = variabel terikat (keputusan pembelian)

$X_1$  = variabel bebas pertama (harga)

$X_2$  = variabel bebas kedua (citra merek )

$a$  = Konstanta (nilai  $\bar{Y}$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$b_1$  = koefisien regresi variabel bebas pertama

$b_2$  = koefisien regresi variabel bebas kedua

### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) dan uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) yang dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F)

Menurut Priyatno, “uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara

---

<sup>94</sup> *Ibid*, h.83

<sup>95</sup> Sugiyono, *op.cit*, h.275

signifikan terhadap variabel dependen (Y)”<sup>96</sup>. F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad 97$$

Keterangan

$R^2$  = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil analisis regresi linier berganda diatas.

#### **b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

Menurut Priyatno, “uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)”<sup>98</sup>

Rumus  $t_{hitung}$  pada analisis regresi adalah:

$$t_{hitung} = \frac{bi}{Sbi} \quad 99$$

Keterangan :

$bi$  = koefisien regresi variabel i

$Sbi$  = standar error variabel

---

<sup>96</sup> *Ibid*, h.67

<sup>97</sup> *Ibid*,h.68

<sup>98</sup> *Ibid*,h.68

<sup>99</sup> *Ibid*, h. 69

## 5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Priyatno, “analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen ( $X_1, X_2, \dots X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ )”<sup>100</sup>.

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dengan model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen, atau variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau mendekati sempurna.

---

<sup>100</sup> *Ibid*, h.66