

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme (Ghozali, 2018). Penelitian ini akan meneliti pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu Perumahan Manali Hill, tepatnya di Jl. Sunimbar No. 1A, Dawuhan, Tegalondo, Kec. Karang Ploso, Kabupaten Malang, Jawa Timur

3.3. Populasi, Sampel, dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang telah membeli rumah di Perumahan Manali Hill, dengan jumlah 139 konsumen. Dalam penentuan jumlah sampel, digunakan metode *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi semua anggota populasi untuk dijadikan sampel. Kemudian digunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata pada populasi tersebut. Adapun penentuan jumlah minimal sampel yang layak dalam analisis PLS-SEM menurut teori Hair et al (2014) yaitu sebanyak 100 orang responden. Maka penulis memutuskan sampel pada penelitian ini menggunakan 103 orang responden, guna memberikan antisipasi apabila ada data yang rusak.

3.4. DOV (Definisi Operasional Variabel)

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana serta keadaan lingkungan sekitarnya berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang ditunjukkan eksistensinya kepada eksternal (Lupiyoadi, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan fasilitas rumah 2. Kelengkapan fasilitas umum (diadakan untuk kepentingan umum) 3. Kelengkapan fasilitas sosial (diadakan untuk memfasilitasi aktivitas sosial kemasyarakatan) 4. Kondisi fasilitas yang layak 5. Kondisi fasilitas yang bermanfaat 6. Garansi atau jaminan perbaikan jika ada kerusakan fasilitas <p>(Diaty, 2017)</p>
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya (Abubakar, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang dapat diandalkan 2. Pelayanan yang tepat waktu 3. Kesiapan memberikan layanan dengan tanggap 4. Sikap dan kemampuan karyawan menangani keluhan dan pertanyaan 5. Perhatian individual terhadap pelanggan (tulus dan ramah) 6. Penampilan fasilitas fisik <p>(Lupiyoadi, 2014)</p>
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi dari kinerja atau hasil pada suatu produk dengan apa yang telah diharapkan (Kotler & Keller, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Kesiapan melakukan pembelian ulang 3. Kesiapan merekomendasikan <p>(Tjiptono, 2014)</p>
4.	Keputusan Pembelian (Z)	Keputusan pembelian adalah proses dimulai dari konsumen mengetahui masalahnya, lalu mencari informasi tentang produk tersebut (Tjiptono, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemantapan pada sebuah produk 2. Membeli karena merek yang disukai 3. Membeli karena sesuai dengan keinginan 4. Membeli karena sesuai dengan kebutuhan 5. Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain. <p>(Kotler&Keller, 2016)</p>

Sumber : Disusun Peneliti, September 2023

3.5. Pengembangan Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan interval skor 1-5 dengan pengukuran data skor sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Likert

Skor	Keterangan skor
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Dirancang Peneliti, 2023

3.6. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer, data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti melalui penyebaran kuisioner yang dibagikan ke penghuni perumahan Manali Hill.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan metode survei atau menyebarkan kuisioner secara daring melalui Google Form dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden, daftar pernyataan dalam kuisioner tersebut berkaitan dengan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang.

3.7. Metode Analisis Data

a. Rentang Skala

Rentang skala digunakan untuk mendeskripsikan terkait fasilitas, kualitas layanan, keputusan pembelian, dan kepuasan konsumen pada perumahan Manali Hill Malang. Untuk menentukan rentang skala dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m =Jumlah alternatif jawaban tiap item

Sehingga dapat diperoleh rentang skala pada penelitian ini sebagai berikut:

$$RS = \frac{103(5-1)}{5} = \frac{412}{5} = 82,4$$

Rentang skala dalam penelitian ini adalah 82,4, maka demikian skala penelitian setiap kriteria yaitu :

Tabel 3.3. Rentang Skala

Interval	Fasilitas	Kualitas Pelayanan	Keputusan Pembelian	Kepuasan Konsumen
103 – 185,4	Sangat Tidak Memadai	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Mantap	Sangat Tidak Puas
185,5 – 267,9	Tidak Memadai	Tidak Baik	Tidak Mantap	Tidak Puas
268 – 350,4	Cukup Memadai	Cukup Baik	Cukup Mantap	Cukup Puas
350,5 – 432,9	Memadai	Baik	Mantap	Puas
433 – 515	Sangat Memadai	Sangat Baik	Sangat Mantap	Sangat Puas

Sumber: Dirancang peneliti, 2023

b. Path Analysis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 4.0. Analisis jalur adalah metode analisis yang digunakan untuk menghadapi masalah yang berhubungan dengan sebab akibat. Untuk menguji pengaruh variabel mediasi digunakan metode analisis jalur. Analisis jalur dapat membantu dalam melihat besarnya koefisien secara langsung dan tidak langsung pada variabel terikat

terhadap variabel bebas dengan memperhatikan besarnya koefisien, maka bisa dibandingkan besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung. Sedangkan *Partial Least Square* (PLS) sendiri merupakan pendekatan analisis statistik yang powerful dan sering disebut sebagai soft modeling karena dapat diterapkan pada semua skala data dan tidak membutuhkan banyak asumsi.

c. SmartPLS

Langkah-langkah analisis data dengan software SmartPLS (Hamid & Anwar, 2019) adalah sebagai berikut :

1) Model Pengukuran (*Outer Model*)

a) *Convergent Validity* (Uji Validitas Konvergen)

Validitas konvergen dilihat dari nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya, dapat dikatakan valid dengan nilai yang diharapkan $>0,7$

b) *Discriminant Validity* (Uji Validitas Deskriminan)

Nilai ini dilihat dari nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki deskriminan yang memadai. Bila nilai *cross loading* pada konstruk yang dituju lebih besar dari nilai loading dengan konstruk yang lain maka dikatakan valid.

c) *Composite Reability* dan *Cronbach Alpha* (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas merupakan kelompok Indikator yang mengukur sebuah variabel, dikatakan memiliki reabilitas yang baik jika nilai *composite reability* $>0,70$ dan *cronbach alpha* $>0,60$.

2) Model Struktural (*Inner Model*)

a) *R square*

R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R Square sebesar 0,75 (kuat), 0,50 (moderat) dan 0,25 (lemah). Semakin tinggi nilai R Square semakin baik model penelitian yang diajukan.

b) Goodness of Fit (GoF)

Penilaian Goodness of Fit dapat dilihat dari pengujian Predictive Relevance (Q Square), bertujuan untuk menilai seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan parameternya. Kriteria penilaian GoF apabila nilai yang didapatkan 0,10 (kecil), 0,25 (moderat), dan 0,36 (besar).

3.8. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan uji hipotesis dengan teknik uji statistika sebagai berikut :

a. Uji T

Uji T merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan signifikansi level 5%. Sebagai dasar pengambilan keputusan digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Apabila T-statistic $> 1,96$ dan nilai P Values < 0.05 , sehingga dikatakan variabel bebas (independen) secara individual dapat berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen) ataupun H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Apabila T-statistic $< 1,96$ dan nilai P Values > 0.05 , maka variabel bebas (independen) secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen) ataupun H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji Mediasi

Hasil uji mediasi pada penelitian ini dapat dilihat dari hasil *Output Smart PLS* pada *Bootstrapping* bagian *Specific Indirect Effect* atau pengaruh tidak langsung. Analisis mediasi digunakan untuk menguji apakah variabel mediasi dapat menjadi penghubung antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak jika T-statistic $> 1,96$ dan nilai P Values < 0.05 .