

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Umum

Penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori ( *Explanatory Research* ), yaitu suatu penelitian yang menggambarkan fenomena sosial yang ditemui dan sekaligus menjelaskan atau menerangkan hubungan-hubungan antara variabel-variabel pokok yang ada. Sebab itu dalam penelitian eksplanatori dilakukan juga pengujian hipotesis. Dalam hubungan ini penelitian tentu perlu mengadakan pengukuran terhadap variabel-variabel yang diidentifikasi di dalam model penelitian. Penelitian ini mengukur kinerja developer perumahan kelas menengah keatas berdasarkan kepuasan konsumen, dimana kepuasan konsumen dapat ditemukan dalam beberapa variabel dan variabel tersebut dibagi menjadi beberapa indikator yang kemudian dipecah menjadi item-item pertanyaan untuk membuat kuesioner. Seperti yang ditegaskan oleh Singarimbun dan effendi (1995:3), penelitian eksplanatori termasuk dalam penelitian survai (*survey research*) dimana yang sering digunakan sebagai unit analisis adalah individu, atau yang sering disebut dengan responden. Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari sarana dan prasarana, harga, lokasi, pelayanan, design rumah dan kualitas fisik bangunan, keamanan dan kenyamanan lingkungan dan sistem pembayaran dengan variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen. Dengan berstandar pada berbagai acuan tentang penelitian yang eksplanatif, maka penggunaan jenis penelitian ini adalah tepat untuk mengungkapkan hubungan dan pengaruh dari sejumlah variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

#### 3.2. Konsep Pemikiran

Penilaian kinerja developer dapat dilakukan oleh pihak eksternal maupun pihak internal. Untuk penelitian ini, penilaian kinerja developer dilakukan oleh konsumen perumahan, alasan mengapa dipilih sebagai responden atau penilai kinerja adalah konsumen perumahan (*pihak eksternal*) dan bukan pihak internal developer adalah karena :

1. Kesulitan peneliti untuk memperoleh data-data yang bersifat sangat rahasia.

2. Konsumen perumahan memberikan jawaban yang gamblang tentang apa yang mereka rasakan dan mereka harapkan dari hasil kerja developer yang membangun tempat tinggal mereka.

Penelitian dilakukan pada developer yang membangun perumahan yang berada di kelas klasifikasi yang sama dengan maksud supaya responden penelitian mempunyai persepsi dan ekspektasi yang tidak jauh berbeda antara satu responden dengan responden lain tentang rumah yang dibangun oleh developer.

### 3.3. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dipilih wilayah Surabaya dan Sidoarjo dengan pertimbangan bahwa Surabaya dan Sidoarjo mempunyai jumlah perumahan yang banyak dan beragam, sehingga memudahkan untuk pemilihan perumahan beserta tipenya.

Penelitian ini dilakukan pada beberapa developer di wilayah Surabaya dan Sidoarjo, yang membangun perumahan kelas menengah. Berikut ini ditampilkan dalam tabel lokasi penelitian.

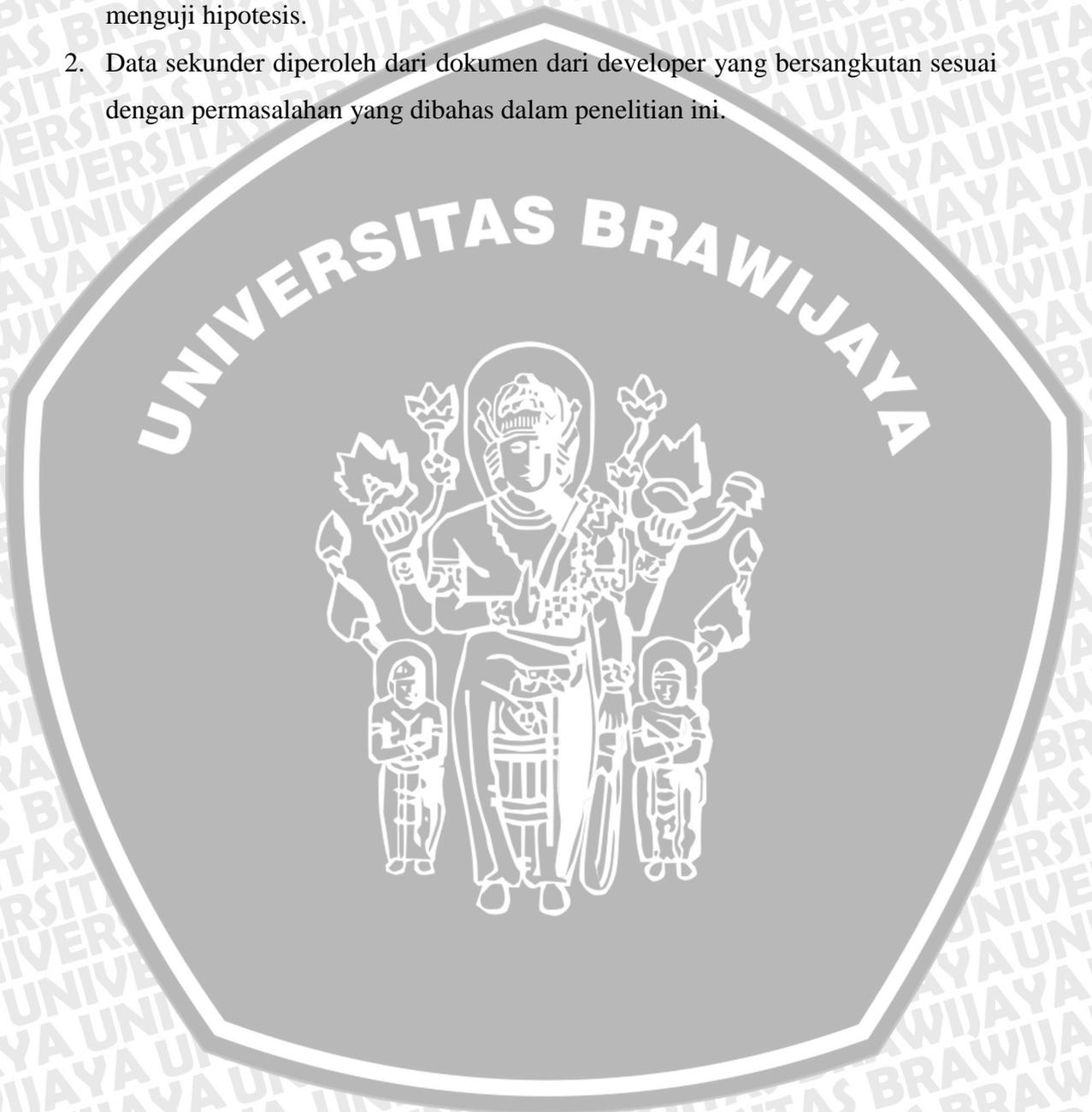
**Tabel 3.1 Nama Perumahan, Lokasi Penelitian dan Populasi**

No.	Nama Perumahan	Lokasi	Pengembang	Terbangun (Unit)
1.	Royal Ketintang Regency	Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya	PT. Trijaya Kartika	97
2.	Central Park Ahmad Yani Regency	Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya	PT. Sinar Griyo Mapan Sentosa	72
3.	Taman Nagoya	Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo	Jayaland	105
4.	Taman Tiara Regency	Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo	PT. Bumi Megah Pratama	96
5.	Delta Pelangi	Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo	Damai Putra Group	52

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

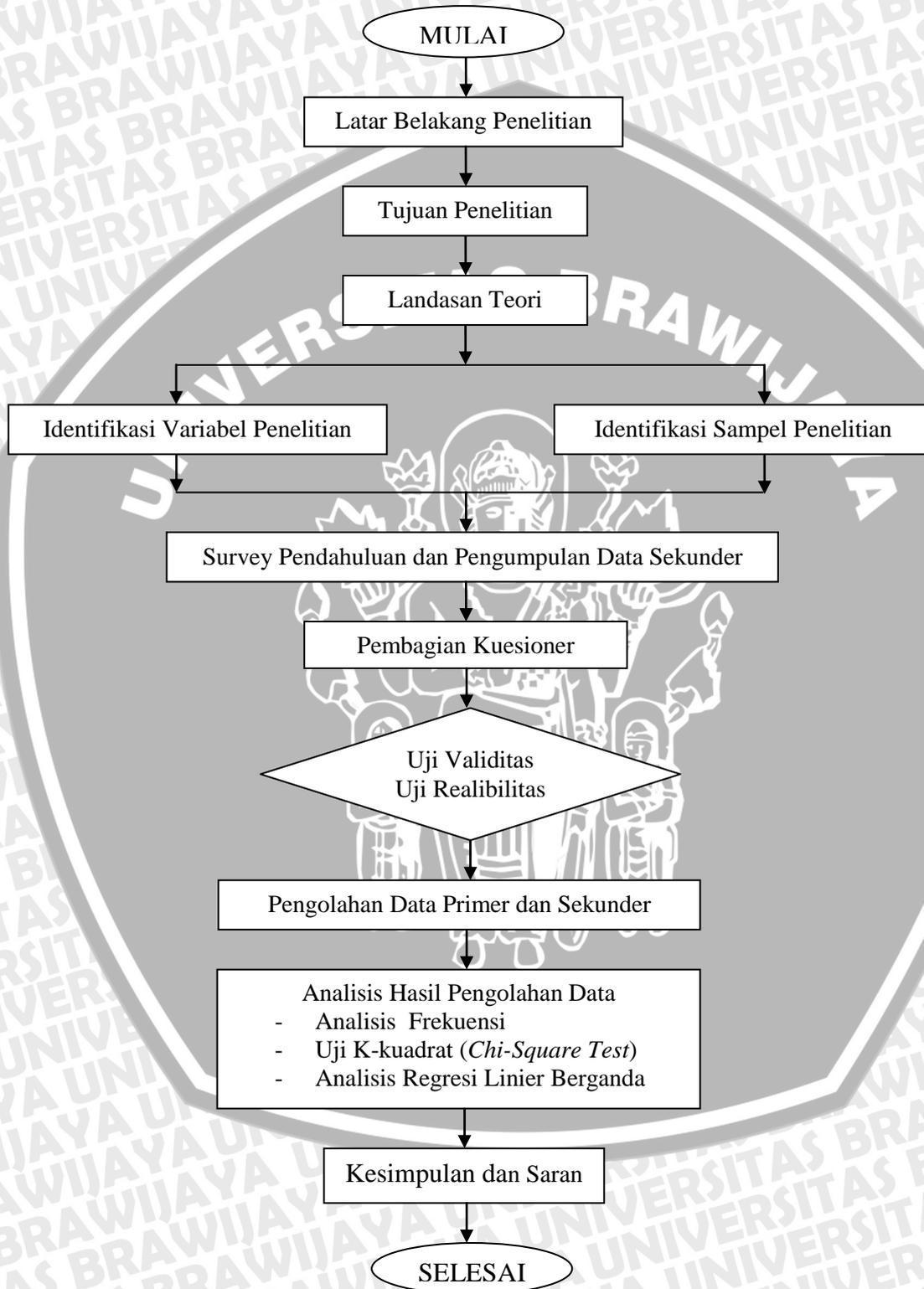
Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data primer diperoleh dari wawancara dengan menggunakan kuisisioner yang telah disediakan kepada responden yang bersangkutan. Kuisisioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data deskriptif yang memudahkan dalam menguji hipotesis.
2. Data sekunder diperoleh dari dokumen dari developer yang bersangkutan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.



### 3.5. Bagan Alur Penelitian

Langkah atau tahapan dalam penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 Alur Penelitian

### 3.6. Variabel Penelitian

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibedakan menjadi variabel terikat dan variabel bebas.

1. Variabel terikat (Y) adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen.
2. Variabel bebas (X) merupakan variabel yang nantinya mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari :

- a. Variabel pertama ( $X_1$ ) adalah Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah fasilitas yang diberikan oleh developer kepada konsumen yang berupa tersedianya akses jalan yang baik, sarana perdagangan (pasar ataupun toko-toko), sarana air bersih, Penerangan jalan Umum (PJU), sarana olahraga, sarana kesehatan dan taman (Suwajaya,1996).

- b. Variabel kedua ( $X_2$ ) adalah Lingkungan

Ketersediaan areal hijau dalam perumahan dan penataan lingkungan perumahan yang baik serta memiliki saluran drainase yang memadai dan dapat memenuhi kebutuhan seluruh perumahan.

- c. Variabel ketiga ( $X_3$ ) adalah Keamanan dan Kenyamanan

Rasa aman dan nyaman adalah termasuk dalam kebutuhan manusia, maka developer harus memperhatikan apakah perumahannya bebas dari tindak kejahatan dan bebas pula dari banjir.

- d. Variabel keempat ( $X_4$ ) adalah Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen (Lukman,1999).

- e. Variabel kelima ( $X_5$ ) adalah Lokasi

Lokasi adalah tempat atau posisi bangunan atau perumahan dibangun (Payne,1993).

- f. Variabel keenam ( $X_6$ ) adalah Desain Rumah

Desain rumah adalah bentuk atau model bangunan yang sesuai dengan standar perumahan kelas menengah, dan *up to date* sesuai dengan perkembangan jaman.

g. Variabel ketujuh (X7) adalah Harga

Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk membeli rumah (Payne,1993).

h. Variabel kedelapan (X8) adalah Kualitas

Kualitas bangunan adalah ketahanan bangunan karena menggunakan material yang sesuai dengan spesifikasi yang diterapkan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

**Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian**

Variabel	Indikator	Kode
Sarana dan Prasarana (X1)	- Listrik dan Air, Jalan, Fasilitas Umum	X1.1
	- Tempat Ibadah, Tempat Olah Raga, Pasar	X1.2
Lingkungan (X2)	- Areal Hijau dan Penataan Lingkungan	X2.1
	- Drainase yang memadai	X2.2
Keamanan dan Kenyamanan (X3)	- Sistem keamanan perumahan yang memadai	X3.1
	- Perumahan bebas dari banjir	X3.2
Pelayanan (X4)	- Pelayanan ramah dan sopan	X4.1
	- Pengelola tanggap akan keluhan konsumen	X4.2
Lokasi (X5)	- Perumahan dekat dengan tempat aktifitas	X5.1
	- Perumahan dapat dijangkau transportasi umum	X5.2
Desain Rumah (X6)	- Desain yang beraneka ragam sesuai tipe rumah	X6.1
	- Desain bangunan yg <i>up to date</i>	X6.2
Harga (X7)	- Harga sesuai dengan tipe rumah	X7.1
	- Harga sesuai dengan fasilitas	X7.2
Kualitas (X8)	- Kualitas bangunan sesuai promosi	X8.1
	- Kualitas sesuai dengan standar kelas perumahan	X8.2

### 3.7. Skala Pengukuran

Dalam rangka untuk memperoleh data yang sesuai dengan keperluan dalam penelitian ini, terutama untuk data kualitatif supaya dapat dikuantitatifkan maka perlu untuk menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan lima angka yaitu 5, 4, 3, 2, 1. Tiap angka mewakili jawaban dari responden, responden diminta untuk memberikan tanda “√” pada tipa kolom yang disediakan sesuai dengan kenyataan yang ada. Pilihan jawaban yang ada adalah :

Sangat Tidak Baik	= 1
Tidak Baik	= 2
Cukup Baik	= 3
Baik	= 4
Sangat Baik	= 5

Setelah semua jawaban terkumpul, maka dilakukan pemberian skor sesuai dengan setiap item jawaban.

### 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian data dari hasil kuisioner perlu dilakukan karena seringkali data tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan. Dari pengujian ini diharapkan dapat menjadi awal untuk peningkatan kualitas data yang akan diolah dan dianalisis. Pada tahap awal ini adalah mengkoreksi apakah data yang dibutuhkan sudah terisi semua atau ada beberapa item yang terlewat untuk diisi. Diharapkan tidak sampai terjadi apa yang disebut dengan *missing value* ini, sehingga data dapat digunakan. Setelah proses tersebut dilakukan, selanjutnya dilakukan proses uji konsistensi untuk mendapatkan kesesuaian jawaban satu dengan yang lainnya dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 3.8.1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2006:109).

Pengujian validitas dilakukan dengan metode *internal validity*, dimana kriteria-kriteria yang digunakan berasal dari alat uji itu sendiri dan masing-masing item variabel dikorelasikan dengan nilai total yang diperoleh dari koefisien korelasi produk. Apabila

koefisien korelasi produk rendah dan tidak signifikan, maka item yang bersangkutan digugurkan. Taraf signifikansi yang akan dipakai adalah 5%.

Perhitungan korelasi pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan *metode correlation product moment pearson*, yang dijabarkan sebagai berikut (Sugiyono, 2006) :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2 - (\sum x)^2)][n(\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

dengan :

n = Jumlah responden

x = Nilai tiap variabel

y = Nilai total tiap responden

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen berfungsi untuk memperlihatkan sejauh mana keandalan alat ukur sehingga dapat diketahui apakah hasil pengukuran tetap konsisten atau tidak jika dilakukan pengukuran yang berulang-ulang. Pengujian reliabilitas dapat dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*, yaitu :

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

dengan :

k = Jumlah item

r = Rata-rata koefisien korelasi

Reliabilitas instrumen dianggap andal jika memiliki koefisien reabilitas  $\geq 0,6$  (lebih besar atau sama dengan 0,6).

Tabel 3.3 Nilai Alpha Cronbach

Nilai Alpha Cronbach	Keputusan
0,80 – 1,00	Reabilitas Baik
0,60 – 0,79	Reabilitas Diterima
< 0,60	Reabilitas Tidak Diterima

Sumber: Uma Sukaran, 1992

### 3.9. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan besarnya sampel menggunakan metode Slovin dalam Sanusi (2003:84). Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam prosentase mulai dari 1 persen hingga 10 persen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

dengan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

$\alpha$  = Toleransi ketidaktelitian (persen)

Berdasarkan rumus Slovin di atas dan toleransi ketidaktelitian ( $\alpha$ ) diambil sebesar 7,5 persen, maka besar sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{500}{1 + (500 \times (0,075^2))} = 131,14$$

n = 131 unit rumah

Jumlah sampel unit rumah untuk penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4 Jumlah Sampel Unit Rumah

No.	Nama Perumahan	Terbangun (Unit)	$n = \frac{N_1}{N} n$	Jumlah Sampel
1.	Royal Ketintang Regency	103	$n = \frac{103}{500} \times 131$	26,98
2.	Central Park Ahmad Yani Regency	91	$n = \frac{91}{500} \times 131$	23,84
3.	Taman Nagoya	136	$n = \frac{136}{500} \times 131$	35,63
4.	Taman Tiara Regency	98	$n = \frac{98}{500} \times 131$	25,67
5.	Delta Pelangi	72	$n = \frac{72}{500} \times 131$	18,86
	<b>Jumlah</b>	<b>500</b>		<b>131 unit</b>

### 3.10. Analisis Data

#### 3.10.1. Pengujian Hipotesis Variabel Bebas

Tujuan pengujian hipotesis variabel bebas adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara tingkat kepuasan konsumen dengan variabel/aspek Sarana dan Prasarana, Lingkungan, Keamanan dan Kenyamanan, Pelayanan, Lokasi, Desain Rumah, Harga, dan Kualitas. Pengujian ini dilakukan dengan metode *Chi-Square test*. Uji K-kuadrat digunakan dengan pertimbangan bahwa uji ini sering digunakan untuk menganalisis besar atau kecilnya korelasi dari variabel-variabel apabila diberikan suatu perlakuan. Perumusan hipotesis tersebut secara matematis adalah sebagai berikut :

$H_{01}$  :  $\mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel sarana dan prasarana terhadap kepuasan konsumen

$H_{A1}$  :  $\mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel sarana dan prasarana terhadap kepuasan konsumen

$H_{02}$  :  $\mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel lingkungan terhadap kepuasan konsumen

$H_{A2}$  :  $\mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel lingkungan terhadap kepuasan konsumen

- $H_{03} : \mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen
- $H_{A3} : \mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen
- $H_{04} : \mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- $H_{A4} : \mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- $H_{05} : \mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen
- $H_{A5} : \mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel lokasi terhadap kepuasan konsumen
- $H_{06} : \mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel desain rumah terhadap kepuasan konsumen
- $H_{A6} : \mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel desain rumah terhadap kepuasan konsumen
- $H_{07} : \mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen
- $H_{A7} : \mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen
- $H_{08} : \mu = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel kualitas terhadap kepuasan konsumen
- $H_{A8} : \mu \neq 0$ , ada hubungan antara variabel kualitas terhadap kepuasan konsumen

$H_0$  akan ditolak apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $t_{hitung}$  diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

$X^2$  = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi  $X^2$

$O_i$  = Jumlah frekuensi yang dianalisis

$E_i$  = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

$n$  = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

### 3.10.2. Pengujian Hipotesis Variabel Terikat

Tujuan pengujian hipotesis variabel terikat ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dari variabel-variabel bebas (Sarana dan Prasarana, Lingkungan, Keamanan dan Kenyamanan, Pelayanan, Lokasi, Desain Rumah, Harga, Kualitas) terhadap kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan analisis model regresi linier berganda. Penggunaan analisis model regresi linier berganda ini dikarenakan variabelnya yang lebih dari satu variabel. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$[Y(X)] = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + b_8 X_8$$

dengan :

$Y(X)$  = Peluang sukses apabila variabel prediktor bernilai  $x$

$X_1$  = Variabel Sarana dan Prasarana

$X_2$  = Variabel Lingkungan

$X_3$  = Variabel Keamanan dan Kenyamanan

$X_4$  = Variabel Pelayanan

$X_5$  = Variabel Lokasi

$X_6$  = Variabel Desain Rumah

$X_7$  = Variabel Harga

$X_8$  = Variabel Kualitas

$b$  = Koefisien

Signifikansi dalam pengujian ini adalah sebesar 5%. Penolakan atau tidaknya hipotesis didasarkan pada nilai koefisien yang dihasilkan oleh model regresi linier berganda tersebut. Model analisis ini bertujuan untuk menguji hubungan dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Rumusan hipotesis tersebut secara matematis adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8 = 0$  Hipotesis nol ( $H_0$ ) ini berarti bahwa variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$H_A : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7, b_8 \neq 0$  Hipotesis alternatif ( $H_A$ ) ini berarti bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Secara sederhana, perbedaan antara regresi linier biasa dengan regresi linier berganda adalah hanya pada variabel bebasnya. Pada regresi linier biasa, data variabel bebasnya tidak bisa lebih dari satu variabel, namun pada regresi linier berganda, data dari variabel bebasnya dapat lebih dari satu atau berasal dari banyak variabel. Model regresi linier berganda sebenarnya berdasar dari Linier Probability Model (LPM) yang secara sederhana dapat dimisalkan sebagai berikut :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + u_i$$

Pada kenyataannya model regresi linier berganda ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan analisis, antara lain (Hartono, 2008) :

1. Mendeskripsikan masing-masing variabel
2. Mengetahui koefisien antar variabel
3. Mengukur korelasi antar variabel
4. Menganalisis persamaan regresinya.