

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai obyek penelitiannya adalah perumahan Villa Andongsili Asri di bawah pengembang PT. Adi Citra Buana yang terletak di Andongsili, Wonosobo, Jawa Tengah, sedangkan yang dijadikan subyek dalam penelitian ini adalah pembeli sekaligus penghuni perumahan Villa Andongsili Asri bukan sebagai pengontrak atau penyewa.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber aslinya atau secara langsung (tanpa memalui perantara) dari obyek yang akan diteliti. Data primer ini diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada responden.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penghuni dan pembeli rumah pada perumahan Villa Andongsili Asri yang berada di Andongsili, Mojotengah, Wonosobo, Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu sesuai

pembeli yang telah menghuni Perumahan Villa Andongsili Asri minimal 1 tahun.

Alasan pemilihan sampel adalah dengan menggunakan sampel yang sudah membeli dan menempati minimal selama satu tahun maka sudah dapat merasakan dan dapat menilai kepuasannya kepuasannya. Target sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 80 dengan harapan semua sampel dapat terwakili oleh jumlah sampel tersebut. Semakin besar sampel yang digunakan akan memberikan hasil yang lebih akurat.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada mereka yang membeli atau memiliki sekaligus menempati perumahan tersebut minimal selama 1 tahun. Kuesioner memuat daftar pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan tentang desain, rumah dan servis yang diajukan kepada responden penelitian yang dijadikan sampel penelitian dalam bentuk angket.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah *construct* yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih mengenai fenomena-fenomena. Sedangkan definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur Indiarsono dan Supomo (1999) dalam Kusnani

(2000). Definisi operasional dari variabel tersebut dapat ditentukan variabel

penelitiannya yaitu kepuasan konsumen pembeli rumah ditinjau dari dimensi Hombsat.

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah tingkat kepuasan konsumen (\bar{X}). Sedangkan pengukuran kepuasan konsumen dilakukan dengan instrumen Hombsat (x_1). Instrumen Hombsat yang digunakan terdiri dari:

1. Kepuasan atas desain, kepuasan atas desain rumah mengukur antara lain kepuasan atas lantai rumah, skala dan proporsi rumah, jumlah ruangan, layout ruang, desain dapur, desain kamar mandi, ketinggian plafon, listrik dan sebagainya Torbica dan Stroch (2000) dalam Munawaroh (2005). Dalam penelitian ini, dimensi desain ditunjukkan oleh pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 14.
2. Kepuasan atas rumah, kepuasan atas rumah itu sendiri mengukur antara lain kepuasan atas efisiensi energi, biaya untuk menggunakan rumah, kemudahan pemeliharaan rumah, operasi pintu, jendela, listrik, kualitas material bangunan, material dinding, material lantai dan sebagainya Torbica dan Stroch (2000) dalam Munawaroh (2005). Dalam penelitian ini, dimensi rumah ditunjukkan oleh pertanyaan nomor 15 sampai dengan nomor 30.
3. Kepuasan atas kinerja pelayanan, kepuasan atas kinerja pelayanan mengukur antara lain kepuasan atas presentasi yang dilakukan oleh pengembang berkaitan dengan perumahan, penjelasan pengembang mengenai tahap pembelian dan pembangunan rumah, perlakuan

pengembang, penjelasan mengenai kepada siapa pembeli melakukan kontak selama konstruksi dan sebagainya Torbica dan Stroch (2000) dalam Munawaroh (2005). Dalam penelitian ini, dimensi pelayanan ditunjukkan oleh pertanyaan nomor 31 sampai dengan nomor 51.

F. Pengukuran Variabel

Variabel kepuasan diukur berdasarkan item pertanyaan dalam kuesioner yang terdiri dari pertanyaan mengenai kepuasan atas kinerja produk dan kepuasan atas kinerja pelayanan.

Kuesioner memuat pertanyaan yang mendasarkan pada item pertanyaan yang kemudian disesuaikan dengan keadaan objek yang diteliti yaitu Perumahan Villa Andongsili Asri. Pertanyaan dalam kuesioner merupakan atribut dari kriteria-kriteria kepuasan yang terdiri dari desain rumah 14 pertanyaan, rumah yang terdiri 16 pertanyaan, dan kinerja pelayanan yang terdiri dari 21 pertanyaan.

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang akan diberikan kepada konsumen merupakan jenis pertanyaan tertutup dengan metode pengukuran skala *likert* yang terdiri dari tujuh pilihan jawaban, yaitu: Skala 1 (sangat tidak puas), skala 2 (tidak puas), skala 3 (kurang puas), skala 4 (ragu-ragu), skala 5 (cukup puas), skala 6 (puas), skala 7 (sangat puas)

G. Uji Kualitas Instrumen.

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas untuk mengetahui apakah *instrument* yang akan disebarkan kepada responden itu valid atau tidak. Dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Cara mengukur tingkat validitas dengan cara melakukan korelasi masing-masing skor pertanyaan dengan total skor. Validitas menunjukkan kevalidan jika skor total pertanyaan tersebut berkorelasi positif dengan total skor pertanyaan dan lebih tinggi dari interkorelasi antar pertanyaan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji kehandalan dari sisi konsistensi dan *stabilitas instrument*. Teknik uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally, 1969) dalam (Munawaroh, 2005).

H. Analisis Data

1. Uji *Arithmetic Mean*

Arithmetic Mean adalah alat untuk menguji rata-rata dari data yang diteliti. Prosedur dari uji rata-rata adalah mencari prosentase tiap item pertanyaan dari data yang ada dan diteliti mulai dari prosentase terendah

sampai dengan prosentase tertinggi. Tujuan dari rata-rata ini adalah untuk menjawab pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan perumahan dari ketiga dimensi desain, rumah dan pelayanan.

Rumus *Arithmetic Mean*

$$\bar{X} = \frac{\sum X_1}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} : kepuasan konsumen

X_1 : desain, rumah dan pelayanan

n : jumlah sampel yang diteliti.

2. Uji ANOVA

Uji ANOVA adalah uji yang digunakan untuk menganalisis perbedaan dari tiga variabel atau lebih. *Software* yang digunakan adalah *SPSS for windows*. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen secara signifikan dari desain, rumah dan pelayanan. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 05 % ($\alpha = 5\%$)