

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian ini adalah *field research*. *Field research* yaitu umumnya dalam ilmu-ilmu sosial kita kenal penelitian kaneah adalah penelitian yang paling sering dilaksanakan pada berbagai cabang ilmu pengetahuan, khususnya ilmu sosial. Kaneah adalah juga masyarakat yang dimaksud dengan laboratorium “raksasa” yang penuh dengan seribu satu fenomena dan masalah yang tak kunjung habisnya. Semakin kompleks kaneah, semakin banyak pula fenomena dan masalah yang dapat dipelajari darinya. Dalam ilmu-ilmu sosial, kaneah merupakan bagian-bagian terbesar dari berbagai bentuk penelitian yang telah dikembangkan dan karena kaneah dihuni oleh masyarakat maka dapat dipastikan bahwa keseluruhan penelitian kaneah berhubungan dengan pranata dan budaya serta pengalaman hidup masyarakat, kelompok dan individu.<sup>1</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan keputusan yang menggunakan angka. Angka mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembuatan, penggunaan, dan pemecahan model kuantitatif. Pemecahan masalah manajemen dengan menggunakan model kuantitatif sangat menarik karena hasil pemecahannya digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan<sup>2</sup>. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah

---

<sup>1</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006) H. 47

<sup>2</sup>Muhammad Muslich, *Metode Pengambilan Keputusan Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) H. 2

menunjukkan perbandingan antara kualitas pelayanan di Toko Perlengkapan Delima Padang dari segi penilaian dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible*.

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

Penelitian ini dilakukan peneliti di Toko Perlengkapan Delima Padang

## **C. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.

### **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh penelitian dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>3</sup>

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas. Populasi terbatas adalah populasi yang dapat dihitung jumlahnya seperti jumlah mahasiswa. Adapun populasi tidak terbatas, sulit dihitung jumlahnya seperti jumlah pohon dalam hutan, jumlah bintang di langit, jumlah butir pasir, dan sebagainya.

---

<sup>3</sup> Saifuddin Azwar, Metode Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)H. 91

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian suatu objek atau yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Jadi sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili seluruh jumlah anggota populasi yang diambil dan memiliki ciri-ciri atau keadaan yang ingin diteliti.<sup>4</sup>

### a. Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu untuk jumlah populasi diketahui dan tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kebetulan atau *Acidental sampling* yang merupakan sampel *non probability*. *Acidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu dimana, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan populasi tidak diketahui dikarenakan banyaknya jumlah pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang. dengan demikian menentukan sampel menggunakan rumus *Cohran* sebagai berikut:

---

<sup>4</sup>Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) H. 33

<sup>5</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa isi dan analisis data sekunder*, 2010, (Depok : PT. Rajagrafindo Persada), h.80

$$n = \frac{z^2 \cdot pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

Z = Nilai pada kurva normal ( $1-\alpha = 95\%$ , 1,96 oleh peneliti)

p = Proposal estimasi dari kejadian pada populasi (0,5)

q =  $1 - p$  ( $1 - 0,5$ ) = 0,5

e = Standar deviasi / keakuratan (10%)

Dengan dasar tersebut maka dapat diambil sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini agar data yang didapatkan valid adalah sebesar.

$$N = \frac{(1,96^2) (0,5)(0,5)}{(0,10^2)}$$

$$= 96,04 = 96 \text{ sampel}$$

Maka yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang pelanggan Toko Perlengkapan Delima Padang.

### E. Defenisi Operasional

Adapun defenisi operasional pada penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen (Variabel bebas)

a) *Reliability* ( $X_1$ )

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

b) *Responsiveness* ( $X_2$ )

Merupakan respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

c) *Assurance* ( $X_3$ )

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d) *Emphaty* ( $X_4$ )

Merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

e) *Tagible* ( $X_5$ )

Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.<sup>6</sup>

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>7</sup>

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga jpuas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan

---

<sup>6</sup>Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2002) H. 74

<sup>7</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Gelora aksara pratama, 2009) H.177

yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.<sup>8</sup>

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu bagi peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah.

### 1. Jenis Instrumen

Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (Angket). Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti<sup>9</sup>. Kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan *Skala Likert*. Skala likert adalah suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang subjek, objek atau kejadian tertentu.

Pertanyaan yang disajikan dalam kuesioner ini adalah pertanyaan tertutup, yaitu model pertanyaan tersebut disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pilihannya. Alat ukur ini digunakan dengan lima alternatif jawaban dan setiap jawaban diberi poin.

---

<sup>8</sup>Ujang Sumarwan dkk., *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2012) H. 189

<sup>9</sup>Chilid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012) H. 76

Tabel 3.2 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya. Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien tes yang disusun dengan kriteria

X = Skor masing-masing responden variabel X (test yang disusun)

Y = Skor masing-masing responden variabel Y (test kriteria)

N = Jumlah responden

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan alat pengukur yang dipakai<sup>10</sup>. Untuk mengukur koefisien keandalan (reliability) kuesioner digunakan rumus Croanbach alpa, yaitu :

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{tt}$  = Koefisien reliabilita

$k$  = Banyak butir pertanyaan atau banyaknya jumlah item

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians skor item

$\sigma_1^2$  = Varians skor total

Tingkat reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha diukur berdasarkan skala alpha 0 (nol) sampai 1 (satu). Adapun kriteria penguji reliabilitas adalah jika  $r_{tt} \geq r_{tabel}$  berarti reliable, sebaliknya jika  $r_n \leq r_{tabel}$  berarti tidak reliable.  $r_{tabel}$  mengacu tabel r untuk uji satu arah.

---

<sup>10</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.196

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Kuesioner**

Kuesioner disebut juga angket atau daftar pertanyaan, merupakan salah satu alat pengumpul data. Angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Langkah pertama dalam teknik angket adalah menyusun angket. Menyusun angket tidak hanya mendaftarkan pertanyaan, melainkan harus menaati aturan-aturan metodologis, berpijak pada landasan-landasan fungsinya, menggunakan bentuk dan bangunan terpola, dan memenuhi persyaratan-persyaratan fungsional lainnya<sup>11</sup>.

### **2. Dokumentasi**

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi melalui internet dan studi kepustakaan. Dokumentasi ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan penulis. Data tersebut diperoleh dalam bentuk buku, jurnal dan berbagai literature dari internet.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji asumsi klasik**

Model regresi yang baik juga harus bebas penyimpangan asumsi klasik. Penyimpangan asumsi klasik terdiri dari :

---

<sup>11</sup> Mahmud, "Metode penelitian Pendidikan"(Bandung : CV Pustaka Setia, 2011), hal. 29

a. Uji Normalitas

Merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data. Digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data variabel independen dan data variabel dependen adalah normal.

b. Multikolinieritas

Penggunaan uji multikolinier bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya satu atau lebih variabel bebas mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya.

c. Heteroskedastisitas

Suatu model regresi mengandung masalah heteroskedastisitas artinya varian variabel dalam model tersebut tidak konstan. Jika suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Dalam uji ini, apabila hasilnya  $\text{Sig} > 0,05$ , maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas, model yang baik adalah tidak terjadinya heterokedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Model regresi sederhana hanya terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen. Model regresi berganda merupakan pengembangan dari model regresi sederhana. Model regresi berganda dikembangkan untuk melakukan estimasi/prediksi nilai variabel dependen (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variabel independen. Data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS versi 20.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan.

a = Konstanta.

$b_1 - b_5$  = Koefisien regresi variabel independen.

$X_1$  = Reliability

$X_2$  = Responsiveness

$X_3$  = Assurance

$X_4$  = Emphaty

$X_5$  = Tangible

e = Standar Error

#### a. Uji kelayakan model

##### 1) Uji t (t-test)

Uji t digunakan untuk pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) serta melakukan penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian berdasarkan hasil pengujian, digunakan uji t dengan rumus :

$$t_o = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan :

$T_o$  = Koefisien nilai t

$b_i$  = Koefisien regresi

$s_{bi}$  = Standar kesalahan koefisien regresi

- a) Jika dihitung  $\leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b) Jika dihitung  $\geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## 2) Uji f

Uji f digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kinerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y) ketentuan dari uji f adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima
- b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

## 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Besarnya nilai koefisien determinasi berupa persentase, yang menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas koefisien determinasi ( $R^2$ ) mempunyai suatu besaran yang digunakan untuk mengukur garis kebaikan (*goodness of fit*) secara vertikal, untuk

proporsi atau persentase total variabel dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi, dirumuskan sebagai berikut<sup>12</sup>:

$$R^2 = 1 - (\Sigma (\hat{Y} - Y)^2 / \Sigma (Y - \bar{Y})^2)$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

$Y$  = Y hasil observasi

$\hat{Y}$  = Hasil regresi

$\Sigma$  = Y rata-rata

---

<sup>12</sup> Erwan Agus P dan Dyah Ratih S, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Yogyakarta : Gava Media, 2017), H. 195