

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian ini dilakukan adalah di Rubels Shake Ganting Kota Padang, Serta waktu penelitian dilakukan mulai Januari 2018 sampai selesai.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komperatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistika. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dipandu oleh hipotesis tertentu, yang salah satu tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah menguji hipotesis yang ditentukan sebelumnya.

Dalam penelitian kuantitatif, hubungan antara peneliti dan responden bersifat independen. Dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai teknik pengumpulan data, penelitian kuantitatif dapat menggunakan orang lain untuk pengumpulan data. Oleh karena itu, dalam penelitian kuantitaif peneliti hampir tidak mengenali responden yang memberikan data.¹ Kausal komperatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk membandingkan suatu variabel (objek penelitian), antara subjek yang berbeda atau waktu yang berbeda dan menemukan hubungan sebab-akibatnya.

¹Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia,2008), h. 128

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Oleh karena itu apabila disebut populasi, orang kebanyakan menghubungkan dengan masalah-masalah kependudukan. Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk menyebut serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Burhan Bungin populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, nilai, gejala, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.² Jadi populasi adalah keseluruhan objek yang dapat menjadi sumber data bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang yang pernah membeli Milkshake di Rubels Shake ini.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Jika populasi tidak diketahui, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian misalnya karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat

²Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h. 99

menggunakan sampel yang diambil dari populasi.³ Untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, maka digunakan pendekatan Isac Michel⁴ dengan rumus:

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2 p \cdot q}{e^2}$$

Dimana:

n = Sampel

p = proporsi populasi (0.3)

q = 1 - p

Z = tingkat kepercayaan/ signifikan (90%)

e = margin of error (10%)

$$n = \frac{(1.65)^2 0.3 \times 0.7}{(0.1)^2} = 56.8 = 57 \text{ orang}$$

Dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 orang.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Non Probability Sampling*, *Non Probability Sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang

³Endang Purwoastuti, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2004), cet. Ke-1, h.65-66

⁴ Syofian siregar, *metode penelitian kuantitatif*, (Jakarta: prenadamedia group, 2013) hlm.

sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Selanjutnya dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-ciri yang dikehendaki di lokasi penelitian, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel.⁵ Untuk keperluan penelitian pelanggan di Rubels Shake yang dijadikan sampel harus memenuhi syarat yaitu pernah membeli minuman Milkshake atau membeli minuman sejenis coffe di Rubels Shake.

D. Defenisi Operasional

Adapun variabel penelitian yang akan diteliti adalah kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen (terikat) dan kualitas pelayanan (X₁) serta harga (X₂) sebagai variabel Independen (bebas).

1. Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Kotler *et. al* ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:⁶

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 84

⁶Kotler dikutip dari Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), Edisi-3, h. 34-35

Indikator:

- a. Sistem keluhan dan saran
 - b. Ghost shopping
 - c. Lost customer analysis
 - d. Survei kepuasan pelanggan
2. Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dan mengimbangi harapan konsumen.

Indikator:⁷

- a. Ketepatan dalam menerima pesanan
 - b. kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
 - c. melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan
 - d. memberi perhatian secara individu kepada pelanggan
 - e. kebersihan dan kerapian di rubels Shake
3. Harga (X_2)

Harga adalah sejumlah nilai uang yang dibebankan untuk sebuah produk dan ditukar oleh konsumen sebagai bentuk pengorbanan untuk

⁷ Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT Asdi, 2006), h. 224

mendapatkan suatu produk sebagai bentuk dari keuntungan dan kepemilikan atas produk tersebut.

Indikator:

- a. Terjangkaunya harga yang ditetapkan oleh produsen
- b. Daftar harga
- c. Diskon
- d. Syarat pembayaran
- e. Potongan harga

E. Instrumen Penelitian

Adapun bentuk instrumen pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disusun dengan menggunakan skala likert kemudian kuesioner tersebut disebarkan keresponden yaitu pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variable penelitian.⁸

F. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam

⁸Akdon dan Riduwan, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 18

penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dari kuisisioner yang disebar keresponden yaitu pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data skunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu berasal dari responden melalui kuesioner dan perpustakaan serta literature lain yang relevan sesuai dengan penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Tekhnik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara/*interview*

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan menyiapkan daftar pertanyaan, dan merupakan cara memperoleh data yang bersifat langsung. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan para pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang.

2. Angket/kuesioner

Angket (kuesioner) adalah suatu pengumpulan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. yang dijadikan sumber data dalam mengisi kuesioner penelitian ini adalah para pelanggan di Rubels Shake Ganting Kota Padang.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.⁹

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Metode Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel. Data dikelompokan dan dianalisis berdasarkan dari kuesioner yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat kecenderungan penyebaran data secara umum pada setiap variabel. Analisis deskriptif digunakan untuk mengelola data yang diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini analisis deskriptif terdiri dari:

⁹ Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 60-64

a. Verifikasi Data

Memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pernyataan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden.

b. Menghitung Nilai Jawaban Responden

Hasil jawaban responden yang perlu dihitung atau dikalkulasikan adalah persentase dari karakteristik responden dan hasil jawaban responden atas pernyataan yang diajukan dan kemudian agar dapat diolah dengan menggunakan regresi linear berganda.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel independen maupun variabel dependen mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal atau tidak, model distribusi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu untuk melihat distribusi normal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan kumulatif dari distribusi normal.

Menurut Imam Ghozali, mengemukakan bahwa uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik normal plot, dimana jika menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi normal.¹⁰

b. Uji Heteroskedatisitas

Uji heteroskedatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke satu pengamatan lain. Jika varians dari residu atau dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedatisitas. Dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedatisitas.¹¹ Model regresi yang baik adalah yang homoskedatisitas atau tidak terjadi heteroskedatisitas.

c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil yang diharapkan dalam pengujian adalah titik terjadinya korelasi antar variabel independen. Metode yang dapat digunakan untuk menguji terjadinya multikolonieritas dapat dilihat dari mutu layanan atau batas dari nilai layanan adalah 0,10 atau sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10,

¹⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 23*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), h. 154

¹¹*Ibid.*, h. 134

hal ini berarti tidak terjadinya multikolonieritas dalam model regresi.

3. Metode Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rubel's Shake Ganting Kota Padang. Pada regresi linear berganda variabel independen (X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y). Maka persamaan regresi linear berganda ini adalah:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan Pelanggan
 a = Konstanta
 b = Koefisien regresi variabel independen
 x₁ = Kualitas Pelayanan
 x₂ = Harga
 e = Standar Error

4. Uji Hipotesa

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t atau uji beda dua variabel bebas adalah uji untuk membandingkan (membedakan) apakah kedua variabel tersebut sama atau berbeda. Gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi (signifikansi hasil penelitian yang berupa perbandingan dua rata-rata sampel).

Hipotesa Statistik

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (terpisah).

H_a : Terdapat pengaruh yang Positif dan signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (terpisah).

Kriteria Pengujian

Jika $sig > \alpha$ maka diterima H_0 dan H_a ditolak

Jika $sig < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

b. Uji F (Uji Simultan)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara serentak atau bersama terhadap variabel dependen.

Hipotesa Statistik

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan (bersama).

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan (bersama).

Kriteria Pengujian

Jika $\text{sig} > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $\text{sig} < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (*R Square*) pada intinya digunakan untuk menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependennya. Nilai *R square* berkisar antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai *R square* yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, jika nilai *R square* mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

UN MAM BONGSOL
PADANG