

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang memiliki dasar pendekatan deduktif induktif dimana hasil dari penelitiannya berupa bentuk data atau deskripsi yang menggunakan angka-angka yang dikelola menggunakan metode statistik. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan bukti adanya hubungan sebab akibat antara variabel yang di mempengaruhi dan yang di pengaruhi.³⁰

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sosis Banjaran, beralamatkan di Jl. Slamet Riadi No.08, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur.

C. Definisi operasional variabel

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Semakin berkualitas jasa yang diberikan maka semakin tinggi nilai kepuasan konsumen, rasa puas konsumen tersebut, dapat menimbulkan keuntungan *perusahaan*.³¹

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2017), 13

³¹ Meithana Indasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019),53-67

Tabel 3. 1
Indikator Kualitas Pelayanan

| Variabel | Indikator |
|---------------------------|-------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | Berwujud/ <i>Tangibles</i> |
| | Kehandalan/ <i>Reliability</i> |
| | Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> |
| | Jaminan / <i>Assurance</i> |
| | Empati/ <i>Empathy</i> |

Sumber: Fandy Tjiptono dan Gregorius, 2016.³²

2. Kepuasan Pelanggan

Kotler menjelaskan, kepuasan konsumen merupakan perasaan senang maupun kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diinginkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas.³³

Tabel 3. 2
Indikator Kepuasan Konsumen

| Variabel | Indikator |
|---------------------------|---|
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Kesesuaian harapan pengunjung setelah melakukan pembelian |
| | Minat kunjung kembali |
| | Kesediaan rekomendasi kepada orang lain |

Sumber: Fandy Tjiptono, 2014.³⁴

³² Fandy Tjiptono & Gregorius, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016), 137

³³ Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Manajemen, Edisi 14, Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2014), 150

³⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip Penerapan dan penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 101

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan seluruh wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakter tertentu yang di tetapkan peneliti guna dipelajari kemudian di simpulkan.³⁵ Pada penelitian ini yang menjadi populasi merupakan konsumen Rumah Sosis Banjaran yang jumlahnya tidak terbatas karena jumlah konsumen ribuan orang yang tiodak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya.

Sampel yaitu merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel tersebut dapat mewakili (representatif) terhadap populasinya.³⁶ Penentuan sampel penelitian ini menggunakan teknik probability sampling meliputi simple random sampling, yang tidak mempertimbangkan tingkat atau status dalam suatu populasi.³⁷ Pada penelitian ini karena jumlah populasinya tidak diketahui dengan pasti (tidak terhingga), maka penentuan jumlah sampel menggunakan pedoman Isaac dan Michael, sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Tabel Sampel Issac Michael Dengan Taraf Kesalahan 1%,5%,10%

| N | Sampel | | |
|------|--------|-----|-----|
| | 1% | 5% | 10% |
| 10 | 10 | 10 | 10 |
| 15 | 15 | 14 | 14 |
| ... | ... | ... | ... |
| 100 | 87 | 78 | 73 |
| 200 | 154 | 127 | 115 |
| ... | ... | ... | ... |
| 1000 | 399 | 258 | 213 |

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 115

³⁶ Syahrums dan Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Cipta Media, 2017), 114

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 118

| | | | |
|----------|-----|-----|-----|
| 2000 | 498 | 297 | 238 |
| ... | ... | ... | ... |
| 1000000 | 663 | 348 | 271 |
| ∞ | 664 | 349 | 272 |

Sumber : Sugiyono, 2018 : 126

E. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuisisioner yang diisi oleh responden maupun observasi secara langsung pada konsumen Rumah Sosis Banjaran. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari buku, penelitian, dan sumber data lain yang relevan dengan penelitian ini.

1. Teknik Pengumpulan Data

- a) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b) Dokumentasi dan studi pustaka adalah pengumpulan informasi dari buku, penelitian terdahulu dan sumber lain yang relevan dengan penelitian.
- c) *Sampling Insidental* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti.

F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah fasilitas atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan dan guna mempermudah dalam peneliti bekerja dengan hasil yang lebih baik. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu kuisisioner atau angket.

G. Analisis Data

Analisa data merupakan proses mencari data ataupun proses penataan data secara terstruktur dari data yang didapat sehingga dapat disajikan guna ditunjukkan pada orang lain. Terdapat langkah analisa data yaitu:

1. Editing, data yang telah terkumpul diperiksa untuk memeriksa ada atau tidaknya kesalahan pada saat pengisian seperti kesalahan ataupun ketidaksesuaian, ketidaklengkapan data, dan lain sebagainya.
2. Coding, pengkodean dilakukan untuk menyingkat jawaban dari responden serta memudahkan dalam pengolahan data. jawaban responden dan memudahkan dalam pengolahan data.
3. Scoring, merupakan pemberian angka pada setiap jawaban yang diberikan responden. Hal ini dilakukan dengan memberikan pilihan nilai pada setiap item pertanyaan dari setiap kuisioner yang di berikan. Adapun penentuan nilai sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) Nilai: 5

Setuju (S) Nilai: 4

Netral (N) Nilai: 3

Tidak Setuju (TS) Nilai: 2

Sangat Tidak Setuju (STS) Nilai: 1

1. Tabulasi data, merupakan pembuatan tabel yang berisi data dan sudah diberi kode sesuai dengan yang diperlukan.
2. *Procesing*, adalah proses penghitungan, pengolahan serta analisa data dengan statistik. Adapun yang meliputi *procesing* antara lain:

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan peneliti untuk mengukur guna menunjukkan tingkat kevalidan atau keshahihan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.³⁸

Tingkat signifikansi 5%, nilai r hitung $\geq r$ tabel variabel berarti item instrumen tersebut adalah valid. Pada taraf peluang kesalahan 5% nilai hasil perhitungan r hitung $< r$ tabel, ini berarti item instrumen tersebut adalah tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana tentang konsistensi hasil pengukuran yang dilakukan.³⁹ Peneliti menggunakan metode dari Cronbach's Alpha syarat instrumen dikatakan reliabel ketika nilai Cronbach's Alpha lebih besar 0,60.

Dengan rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

| | |
|------------|--------------------------------|
| r_{11} | : Koefisien reliabilitas |
| $\sum S_i$ | : Jumlah varian skor tiap item |
| S_t | : Varians total |
| n | : Jumlah item |

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), 129.

³⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2017), 46.

c) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah pemeriksaan dari sebuah data yang dapat mengikuti atau mendekati distribusi normal dengan bentuk lonceng (*bell shaped*).⁴⁰ Data yang berdistribusi normal, maka bentuk loncengnya seimbang. Namun apabila data tidak berdistribusi normal, maka bentuk lonceng akan cenderung mengarah ke kiri maupun ke kanan. Teknik dalam uji normalitas ini menggunakan uji Kolmogrov Smirnov yang berbentuk tabel. Teknik tersebut mengambil keputusan apabila nilai signifikan $> 0,05$ dikatakan data tersebut berdistribusi normal, jika nilai signifikan $< 0,05$ dan dikatakan data tidak berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Dasar dari pengambilan uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatter plot*, dengan kriteria tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan ketentuan jika:

1. Titik data tidak berkumpul diatas maupun di bawah saja, akan tetapi menyebarkan di atas dan dibawah atau disekitar 0.
2. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan tidak berpola.⁴¹

⁴⁰ Singgah Santoso, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS (Jakarta: Elex Media Komputindo)*, 43.

⁴¹ Wiratman Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2018), 180.

3) Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi bertujuan untuk melihat apakah terjadi kolerasi kesalahan pengganggu pada suatu periode t dengan kesalahan pengganggu periode sebelumnya $t-1$. Uji autokolerasi dapat dilakukan dengan uji *Durbin Waston* (DW). Kemudian DW dibandingkan dengan d tabel. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji berdasarkan pada nilai Durbin Watson.⁴² Adapun kriteria Durbin-Waston adalah sebagai berikut:

Jika $0 < d < d_L$ maka terjadi auto kolerasi positif.

Jika $d_L < d < d_U$ berarti tidak ada kepastian (ragu-ragu)

Jika $4 - d_L < d < 4$ maka terjadi autokorelasi negatif.

Jika $4 - d_U < d < 4 - d_L$ maka tidak ada kepastian (ragu-ragu)

Jika $d_U < d < 4 - d_U$ berarti tidak ada autokolerasi positif atau negatif.

d) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana dipakai untuk memahami pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas (kepuasan kmonsumen) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) dengan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

⁴² Wiratman Sujarwendi, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, 110-111

b = Koefisien Regresi

e) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui benar atau tidak pernyataan dari hipotesis. Uji t digunakan untuk memeriksa sejauh mana pengaruh suatu variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Terdapat tahapan yang dilakukan dalam uji t adalah yang pertama yaitu menyusun hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), selanjutnya menentukan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$ atau 0,05 ukuran standart yang sering digunakan dalam penelitian. Kemudian menentukan kriteria pengujian: jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima dan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak.⁴³

f) Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dari variabel bebas X (kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan konsumen). Kriteria pengukuran $R^2 = 0$, maka variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang mendekati 100% maka artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

⁴³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 194