

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian kuantitatif, yang bertujuan mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data. Fokus penelitian kuantitatif terletak pada pengukuran dan analisis hubungan, yang disajikan dalam bentuk data atau deskripsi berbasis angka. Penelitian kuantitatif menggunakan metode statistik dengan SPSS 25 untuk mengolah data angka.³⁷ Jenis penelitian ini tergolong dalam kategori deskriptif yang digunakan untuk mengukur tingkat suatu variabel. Dalam penelitian ini digunakan regresi linier sederhana dengan satu variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ada di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri, pada Jl. Mataram No. 180, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kab. Kediri, Jawa Timur, 64182.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional merinci tindakan yang perlu dilakukan untuk mengumpulkan data yang mencerminkan indikator yang diinginkan.³⁸

Beberapa variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini mencakup:

³⁷ Hardani, S.Pd., M.Si., dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 254.

³⁸ Dr. Sigit Hermawan, SE., M. Si dan Amirullah, SE., M.M, *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (2016), 54.

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Dalam penelitian, variabel independen memengaruhi variabel dependen. Variabel bebas merupakan faktor-faktor yang dapat diukur dan dimanipulasi oleh peneliti untuk menilai hubungan antara fenomena yang diamati. Dalam konteks statistika, variabel bebas sering disimbolkan sebagai X. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan (X).

Tabel 3.1
Indikator Penelitian Variabel X

| Variabel | Definisi | Indikator |
|------------------------|--|---|
| Kualitas Pelayanan (X) | Kualitas pelayanan merupakan kegiatan unggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan dari keseluruhan karakteristik produk. | 1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (responsivitas) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empathy</i> (empati) 5. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) |

Sumber:

Definisi kualitas pelayanan oleh Nasution dalam Ade Syarif³⁹

Indikator kualitas pelayanan oleh Tjiptono dalam Meithiana Indrasari⁴⁰

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Dalam penelitian, variabel dependen dipengaruhi variabel independen. Variabel terikat merupakan faktor-faktor yang diamati dan diukur untuk menilai dampak variabel bebas, yakni faktor yang muncul atau tidak muncul sesuai dengan konsep peneliti. Dalam konteks statistika, variabel terikat sering disimbolkan sebagai Y. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan (Y).⁴¹

³⁹ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI," *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2, (November, 2016), 117.

⁴⁰ Dr. Meithiana Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 66.

⁴¹ Dr. Abdul Aziz Nugraha Pratama, S.Ag., M.M, dan Dr. Edi Cahyono, S.E., M.M, *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DENGAN PENDEKATAN KUANTITATIF*, (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2021), 34-35.

Tabel 3.2
Indikator Penelitian Variabel Y

| Variabel | Definisi | Indikator |
|------------------------|--|--|
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Kepuasan pelanggan merupakan penilaian setiap pelanggan dengan membandingkan antara realita dengan ekspektasi terhadap suatu produk. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan |

Sumber:

Definisi kepuasan pelanggan oleh Kotler dalam Sumarsid⁴²

Indikator kepuasan pelanggan oleh Tjiptono dalam Meithiana Indrasari⁴³

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup keseluruhan objek penelitian, termasuk semua individu, peristiwa, dan elemen yang ingin diselidiki oleh peneliti.⁴⁴

Dalam penelitian ini, populasi terfokus pada semua pelanggan yang menjadi anggota member di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri. Menurut pimpinan KOPKAR Mekar Swalayan Kediri, jumlah pelanggan yang menjadi anggota member tahun 2023 sebanyak 211 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi. Pengambilan sampel diperlukan ketika populasi sangat besar, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk meneliti seluruh populasi.⁴⁵ Dalam penelitian ini,

⁴² Sumarsid dan Atik Budi Paryanti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi)," *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, Vol. 12, No. 1, (Januari, 2022), 77.

⁴³ Dr. Meithiana Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

⁴⁴ Dr. Abdul Aziz Nugraha Pratama, S.Ag., M.M, dan Dr. Edi Cahyono, S.E., M.M, *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DENGAN PENDEKATAN KUANTITATIF*, (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2021), 60.

⁴⁵ *Ibid.*, 60.

sampel terdiri dari 139 orang. Rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini.

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Dimana:

n = sampel

N = populasi

e = presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (5%).⁴⁶

Diketahui jumlah populasi sebanyak 211 orang, maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 211 / (1 + (211 \times (5\%)^2))$$

$$n = 211 / (1 + (211 \times (0,05)^2))$$

$$n = 211 / (1 + (211 \times 0,0025))$$

$$n = 211 / (1 + 0,5275)$$

$$n = 211 / 1,5275$$

$$n = 138,134$$

Apabila dibulatkan, maka besar sampel minimal dari 211 populasi pada margin of error 5% adalah sebesar 139.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber dan Jenis Data

Sumber data merujuk pada subjek yang menyediakan data. Dalam konteks penelitian ini, sumber data mencakup:

⁴⁶ V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014), 65-66.

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data, yang mana subjek tersebut berperan sebagai sumber informasi

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, melainkan diambil dari berbagai referensi seperti literatur, buku, jurnal, dan dokumen lainnya.⁴⁷

2. Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan penyebaran kuesioner melalui google formulir kepada pelanggan yang menjadi anggota member Mekar Swalayan tahun 2023. Metode ini sebagai alat pengumpulan data yang menggunakan daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden.⁴⁸

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merujuk pada alat atau fasilitas yang dipakai oleh peneliti untuk mempermudah pengumpulan data dan meningkatkan kualitas hasil penelitian.⁴⁹ Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner melalui google formulir, yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan mengklik pada jawaban yang dipilih. Daftar pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada KOPKAR Mekar Swalayan

⁴⁷ V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014), 73.

⁴⁸ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22.

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), 151.

Kediri. Penyusunan kuesioner tersebut didasarkan pada konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya, kemudian dikembangkan dalam poin-poin pertanyaan. Instrumen ini disusun dengan menggunakan skala Likert. Indikator-indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan diukur menggunakan skala Likert yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:⁵⁰

Skala Likert untuk Instrumen Penelitian

| No. | Keterangan | Poin |
|-----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| 2. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 3. | Netral (N) | 3 |
| 4. | Setuju (S) | 4 |
| 5. | Sangat Setuju (SS) | 5 |

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 2018.

G. Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

1) Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa tepat alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji validitas digunakan untuk menilai akuratnya instrumen atau objek pengukuran. Jika suatu kuesioner tidak valid, artinya tidak dapat mengukur dengan tepat apa yang diinginkan, sehingga item yang tidak valid perlu diperbaiki atau dihapus. Pengambilan keputusan untuk uji validitas dapat dilakukan berdasarkan:⁵¹

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 137.

⁵¹ Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), 143-150.

- a. Berdasarkan signifikansi
 - a) Jika signifikansi > 0.05 , maka item dinyatakan tidak valid
 - b) Jika signifikansi < 0.05 , maka item dinyatakan valid.
- b. Berdasarkan nilai korelasi
 - a) Jika r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid
 - b) Jika r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur keandalan, kepercayaan, konsistensi, dan stabilitas hasil pengukuran. Uji reliabilitas mengevaluasi konsistensi alat ukur ketika pengukuran diulang. Jika alat ukur tidak dapat diandalkan, hasil pengukuran tidak dapat dipercaya.

Keputusan uji reliabilitas dapat diambil dengan:⁵²

- a. Reliabilitas menggunakan batasan 0,6
- b. Reliabilitas $< 0,6$ adalah kurang baik
- c. Reliabilitas $\leq 0,7$ adalah dapat diterima
- d. Reliabilitas $> 0,8$ adalah baik.

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang membantu untuk menjelaskan atau menggambarkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat suatu kesimpulan yang berlaku.⁵³

⁵² Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), 154-158.

⁵³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, edisi IV*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2007), 110.

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai sejauh mana distribusi data bersifat normal. Analisis parametrik seperti korelasi pearson mengharuskan data untuk memiliki distribusi normal. Keputusan pada uji normalitas dapat dibuat berdasarkan:⁵⁴

- a. Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- b. Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji suatu model regresi linier terdapat atau tidak korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Keputusan pada uji autokorelasi dapat dibuat berdasarkan:⁵⁵

- a. Jika $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$, maka artinya terdapat autokorelasi
- b. Jika $DU < DW < 4-DU$, maka artinya tidak terdapat autokorelasi
- c. Jika $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kesimpulan.

Keterangan:

DW = Durbin Watson

⁵⁴ Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), 97-105.

⁵⁵ Rosalendo Eddy Nugroho, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengangguran di Indonesia Periode 1998-2014," *Jurnal PASTI*, Vol. 10, No. 2, (2016), 187.

DL = Batas bawah (lower)

DU = Batas atas (upper bound)

4. Uji Hipotesis

1) Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Tujuannya adalah memperkirakan dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus:⁵⁶

$$Y = a + bX$$

Di mana:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

b = Koefisien regresi

2) Uji T

Uji T mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:⁵⁷

- a. Menentukan tingkat signifikansi menggunakan 5% (0.05)
- b. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis
 - a) Jika tingkat signifikansi < 0.05, maka Ho ditolak atau Ha diterima

⁵⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 284.

⁵⁷ Laurencia Veronika Santoso, "Analisis Pengaruh *Price, Overall, Satisfaction*, dan *Trust* terhadap *Intention to Return* pada *Online Store Lazada*," *No. Agora*, Vol. 6, No. 1, (2018), 5.

- b) Jika tingkat signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R) menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin baik model regresi dalam menjelaskan variabel dependen.⁵⁸

⁵⁸ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), 79.