

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.⁴² 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 CV Toserba Sunan Drajet Lamongan pada Jl. Raya Dagan, Sukowati, Banjarwati, Kec. Paciran, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62264.

⁴² Hardani, S.Pd., M.Si., dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 254.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional merinci tindakan yang perlu dilakukan untuk mengumpulkan data yang mencerminkan indikator yang diinginkan.⁴³ Beberapa variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini mencakup:

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Dalam penelitian, variabel independen memengaruhi variabel dependen. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam konteks statistika, variabel bebas sering disimbolkan sebagai X. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan (X).

Tabel 3. 1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.	1. <i>Reliability</i> (Keandalan), 2. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap), 3. <i>Assurance</i> (Jaminan), 4. <i>Empathy</i> (Empati), 5. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik).

⁴³ Dr. Sigit Hermawan, SE., M. Si dan Amirullah, SE., M.M, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (2016), 54.

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).⁴⁴

Tabel 3. 2 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Definisi	Indikator
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapan mereka	1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup keseluruhan objek penelitian, termasuk semua individu, peristiwa, dan elemen yang ingin diselidiki oleh peneliti.⁴⁵ Dalam penelitian ini, populasi terfokus pada semua pelanggan yang menjadi anggota member di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan. Menurut manajer CV Toserba

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), 34-35.

⁴⁵ Ibid, 60.

Sunan Drajat Lamongan, Jumlah pelanggan yang menjadi member pada tahun 2024 sebanyak 1900 orang yaitu mereka yang pernah belanja dengan minimal sekali belanja 300.000 rupiah dan mengisi data diri mereka kemudian mendapatkan kupon undian berhadiah dan sudah resmi menjadi anggota member toko tanpa minimal berapa kali harus berbelanja di CV Toserba Sunan Drajat Lamongan.⁴⁶

2. Sampel

Sampel merupakan anggota dari suatu hasil serta ciri yang dipunyai populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *simple random sampling*, yang tidak mempertimbangkan strata yang ada dalam populasi.⁴⁷ Cara menentukan ukuran sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan tabel penentuan jumlah sampel oleh Isaac dan Michael sebagai berikut :

⁴⁶ Anang Sujatmiko HRD Toserba Sunan Drajat Lamongan, hasil wawancara peneliti Selasa 8 Juli 2025

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 81-82

Gambar 3. 1 Tabel Isaac dan Michael

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Sumber:https://colab.research.google.com/github/yogjay/StatistikaTerapan/blob/master/Populasi_Sampel.ipynb#scrollTo=oExEhG8xrPrB

Berdasarkan tabel Isaac dan Michael di atas peneliti menggunakan taraf kesalahan sebesar 5%. Pemilihan taraf kesalahan 5% didasarkan pada pertimbangan bahwa nilai tersebut merupakan standar yang lazim digunakan dalam penelitian sosial. Menurut Sugiyono taraf kesalahan 5% dianggap ideal karena mampu memberikan keseimbangan antara tingkat ketelitian hasil penelitian dengan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya.⁴⁸ Menurut tabel diatas diketahui bahwa dengan populasi 1.900 member maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 297 sampel pelanggan.

⁴⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 80-86.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data. Penyebaran kuesioner secara langsung melalui google formulir kepada pelanggan yang menjadi anggota member CV Toserba Sunan Drajat Lamongan tahun 2024 sebagai sampel penelitian, kemudian Google Forms disebarluaskan melalui berbagai aplikasi smartphone seperti WhatsApp, Instagram, dan lain sebagainya. sehingga responden dapat menjawab kuesioner dengan penilaian di Google Forms tersebut.⁴⁹

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah sebuah alat bantu yang dipakai peneliti dalam kegiatannya ketika menyatukan data supaya aktivitas tersebut menjadi mudah serta sistematis.⁵⁰ Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini yaitu berupa angket dan berisikan pernyataan yang diberikan kepada pelanggan untuk dijawab. Untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti, data yang didapatkan dari angket yaitu :

1. Beberapa butir pernyataan tentang variabel X (Kualitas Pelayanan).
2. Beberapa butir pernyataan tentang variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

G. Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis agar data yang diperoleh dari hasil penyebaran

⁴⁹ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22.

⁵⁰ Ibid, 51.

kuesioner dapat diolah dengan baik dan menghasilkan informasi yang valid serta reliabel. Tahapan-tahapan tersebut meliputi :

1. Persiapan (*Preparation*)

- a. Mengoreksi nama serta keseluruhan biodata pelanggan.
- b. Mengoreksi data yang diterima peneliti.
- c. Mengoreksi jawaban dari pelanggan terhadap variabel utama, jika hal tersebut tidak lengkap maka item tersebut harus di drop.

2. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Hasil kuisioner yang sudah diperoleh dari pelanggan masih terdapat beberapa kesalahan. Oleh karena itu, dalam hal ini pemeriksaan data sangat diperlukan.

3. Pembuatan Kode (*Coding*)

Pembuatan kode merupakan langkah memberikan tanda menggunakan angka atau tanda pada seluruh jawaban kuisioner sehingga seluruh jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori.

4. Memberikan skor (*Scoring*)

Scoring adalah langkah memberikan skor terhadap poin-poin yang perlu diberikan skor.⁵¹

- a. Sangat Setuju = 5

⁵¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 206.

b. Setuju = 4

c. Cukup Setuju = 3

d. Tidak Setuju = 2

e. Sangat Tidak Setuju = 1

5. Penyusunan Tabel (*Tabulating*)

Penyusunan tabel merupakan proses meringkas data kebentuk yang lebih teratur dengan tujuan untuk sebuah analisis selanjutnya.

6. Pengolahan (*Processing*)

Processing adalah mengolah, menghitung, serta menganalisis data menggunakan statistik. Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS 25 untuk memperoleh hasil statistik.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan menggunakan bantuan SPSS.25 Adapun langkah – langkah dalam analisis data, yaitu :⁵²

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Sutopo, 2nd ed., 2020, 206.

1. Uji Instrumen

a. 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:⁵³

a) Berdasarkan signifikansi

1. Jika signifikasi > 0.05 , maka item dinyatakan tidak valid
2. Jika signifikasi < 0.05 , maka item dinyatakan valid.

b) Berdasarkan nilai korelasi

1. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid
2. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dinyatakan valid.
3. Nilai r_{tabel} ditentukan pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Berdasarkan jumlah sampel uji coba ($n = 28$), diperoleh r_{tabel} sebesar 0,374.

⁵³ Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), 143-150.

b. 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:⁵⁴

- 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.

c. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁵⁵

⁵⁴ Ibid, 154-158.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. Sutopo, 2nd ed., 2020, 206.

d. 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. Untuk mendeteksi kenormalan data, salah satu metode yang digunakan adalah dengan mengamati penyebaran titik pada grafik Normal P-P Plot. Apabila titik-titik tersebut tersebar mengikuti pola garis diagonal, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Selain itu, Pengujian normalitas dalam penelitian ini juga memakai metode Kolmogorov-Smirnov Test dengan bantuan program SPSS 25. Keputusan pada uji normalitas dapat dibuat berdasarkan:⁵⁶

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

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Memperkirakan ada tidaknya

⁵⁶ Duwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), 97-105.

heteroskedastisitas pada sebuah model bisa dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*. Patokan dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut.⁵⁷

- a) Jika memiliki pola tertentu dan titik–titik yang membentuk sebuah pola yang teratur (bergelombang, menyebar lalu menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak memiliki pola yang jelas dan titik–titik tersebar, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Uji Korelasi

Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dari sebuah penelitian. Analisis korelasi ini memakai pearson correlation, sebagai berikut :⁵⁸

- a. Nilai pearson correlation $0,00 - 0,20$ = tidak ada korelasi.
- b. Nilai pearson correlation $0,21 - 0,40$ = korelasi lemah.
- c. Nilai pearson correlation $0,41 - 0,60$ = korelasi sedang.
- d. Nilai pearson correlation $0,61 - 0,80$ = korelasi kuat.
- e. Nilai pearson correlation $0,81 - 1,00$ = korelasi sempurna.

⁵⁷ Wiratman Sujarwendi, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180.

⁵⁸ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197.

f. Analisis 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:

$$Y = a + bX$$

Di mana:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

b = Koefisien regresi

g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merujuk pada pernyataan statistik yang mengenai populasi penelitian ini. Apabila hipotesis penelitian diuji dengan perhitungan statistik, maka pernyataan hipotesis juga diubah menjadi pernyataan hipotesis statististik.

1. Uji T

Uji T mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:⁵⁹

- a. Menentukan tingkat signifikansi menggunakan 5% (0.05)
- b. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis
 - a) Jika tingkat signifikansi < 0.05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima
 - b) Jika tingkat signifikansi > 0.05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R^2) menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Standar uji $R^2 = 0$, berarti variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin dekat dengan angka 1 yang berarti 100%, maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel terikat. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin baik model regresi dalam menjelaskan variabel dependen.⁶⁰

⁵⁹ 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.

⁶⁰ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), 79.