

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kuantitatif. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filosofi Post-Positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menguji hipotesis yang telah ditentukan.⁴⁹

Penelitian kuantitatif yang mana datanya banyak berwujud angka, mulai dari pengumpulan data atau pengukuran, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya.⁵⁰ Penelitian kuantitatif juga berfungsi untuk menunjukkan hubungan antar variabel-variabel atas penggunaan teori tertentu.⁵¹

Penelitian ini dilakukan untuk pengumpulan yang berkaitan kegiatan berbelanja langsung baik perorangan terdaftar *membercard*, maupun pembelanjaan besar dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini terdapat variabel terikat dan variable bebas dengan penyebutan variabel bebas (independent) yang disimbolkan X sebagai kualitas pelayanan dan variabel terikat (dependent) yaitu kepuasan pelanggan bersimbol Y.

⁴⁹ Sugiyono, *metode penelitian manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 5.

⁵⁰ Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 21.

⁵¹ Jhon W. Creswell, *Riset Design, terj. Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Ed.. IV*, (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2019), 171.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian ini SuperTOP Swalayan yang beralamat di Jl. Hosokroaminoto No. 42 Pare – Kediri.
2. Waktu penelitian ini berdasarkan pada rencana penggunaan waktu untuk mempermudah peneliti membagikan angket responden. Adapun waktu penelitian dilakukan menjelang undian HUT 15 tahun TOP pada tanggal 22-23 Januari 2021.

C. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel masing-masing adalah:

- a. Variabel bebas / *independen variable* (X)

Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang diduga mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (*dependent*) Y.⁵² Dalam variabel ini menggunakan (X) kualitas pelayanan dan (Y) Kepuasan pelanggan (Y). Adapun pengukuran terdapat indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu, bukti langsung, jaminan, kepedulian, kehandalan, dan daya tanggap.

- b. Variabel terikat / *dependen variable* (Y)

Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dapat diukur dari variabel bebas (*independent*) atau dipengaruhi oleh variabel yang lain.⁵³ Dalam variabel (Y) kepuasan pelanggan ada lima hal utama

⁵² Safuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998), 62.

⁵³ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998), 62.

terdapat faktor-faktor kepuasan pelanggan yakni, kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional dan biaya atau kemudahan.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti sehingga kemudian dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen baik berkunjung, bersantai maupun berbelanja di SuperTOP swalayan Pare – Kediri.

Sampel merupakan sebagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari populasi.⁵⁵ Dalam Penelitian ini kemudian menggunakan prosedur untuk pengumpulan data pelanggan SuperTOP Swalayan Pare – Kediri. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *NonProbability Sampling* dengan menggunakan *Accidental Sampling* karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan oleh peneliti langsung ke objek penelitian dan memberikan angket secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵⁶ Cara demikian dilakukan karena dalam populasi dianggap homogen.⁵⁷

⁵⁴ Sugiyono, *metode penelitian manajemen*, (Bandung : Alfabeta 2013), 62.

⁵⁵ *Ibid.*, 61.

⁵⁶ *Ibid.*, 85.

⁵⁷ Ali Anwar, *Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel* (Kediri: IAIT Press, 2009),29.

Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin⁵⁸, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

d = *Presisi*/Tingkat penyimpangan (10%)

Berdasarkan survey diketahui jumlah pelanggan SuperTOP Swalayan Pare – Kediri yakni N = 20.253 pelanggan. Didalam pemilihan sampel digunakan tingkat kesalahan 10% dari data yang ada. maka perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{20,253}{20,253 \times 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{20,253}{203,53}$$

$$n = 99,50$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dan dianggap mewakili populasi yang ada.

⁵⁸ Imam Machali, *Panduan Praktis Merencanakan Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Press, 2016), 61.

E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Berdasarkan dalam penelitian ini yang dipakai :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan SuperTOP Swalayan pare – Kediri. Kuesioner adalah butir-butir pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.⁵⁹

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini, misalnya data tentang sejarah perusahaan, lokasi, struktur organisasi dan data-data yang berkaitan dengan pokok bahasan dalam penelitian dan sudah ada di perusahaan.⁶⁰

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah cara yang dipakai dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian.

a. Observasi

⁵⁹ Uma Sekaran, *Research Method for Business*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 36.

⁶⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006), 122.

Melakukan pengamatan langsung di SuperTOP Swalayan Pare – Kediri. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai:

1. Lokasi SuperTOP Swalayan Pare – Kediri.
2. Keadaan perusahaan/toko swalayan SuperTOP Swalayan Pare – Kediri.

b. Angket (Kuesioner)

Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan menggunakan angket.⁶¹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan SuperTOP Swalayan Pare – Kediri..

c. Metode Dokumentasi

Mencari data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SuperTOP Swalayan Pare – Kediri berupa catatan, buku-buku, majalah dan lain sebagainya.⁶² Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai:

- a) Sejarah Operasional Toko SuperTOP Swalayan Pare – Kediri.
- b) Visi dan misi SuperTOP Pare – Kediri.
- c) Struktur Organisasi SuperTOP Swalayan Pare – Kediri.

⁶¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 142.

⁶² Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 149.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data penelitian dengan cara diadakan pengukuran. Instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden.⁶³ Dan dalam penelitian ini terdapat definisi dari variabel yang diteliti yaitu :

1. Definisi Variabel (X) Kualitas Pelayanan

Tabel 3.2
Definisi Variabel Independent (Kualitas Pelayanan)

Variabel	Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas Pelayanan (Independent)	Bukti Langsung	Bentuk penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang menunjang penyampaian pelayanan.
	Kehandalan	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
	Daya tanggap	Keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
	Jaminan	Pengentahuan dan sopan santun para karyawan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
	Kepedulian	Perhatian yang terfokus diberikan kepada pelanggan.

Sumber : Menurut Rambat Lupiyoadi A. Hamdani, Salemba Empat, 2009.

⁶³ Eko putro Widoyoko, Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.,51

2. Definisi Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.3
Definisi Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kepuasan Pelanggan (<i>Dependent</i>)	Konfirmasi harapan	Kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan
	Minat Pembelian Ulang	Konsumen akan setia terhadap produk yang membuat mereka puas, dan akan melakukan pembelian ulang selama produk tersebut masih mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen.
	Kesediaan Untuk Merekomendasi	Kesediaannya untuk merekomendasi produk kepada orang terdekat menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

Sumber : Menurut Eriyanto Prastyo Nugroho, SKRIPSI Universitas Negeri Semarang, 2011.

H. Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai proses penelaah, pengurutan, dan mengelompokan data yang bertujuan untuk menyusun hipotesis kerja dan mengangkatnya menjadi kesimpulan atau teori sebagai temuan peneliti. Untuk menganalisa data yang terkumpul dan tersusun secara berurutan agar diperoleh data yang obyektif melalui analisa statistik. Untuk mengujik hipotesis yaitu ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SuperTOP Swalayan Pare – Kediri. Dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi dan regresi.

Regresi adalah hubungan antara variabel – variabel yang saling berhubungan dan dapat diramalkan bahwa terdapat hubungan atau tidak diantara variabel – variabel yang ada. Teknik analisa regresi merupakan suatu prosedur yang sangat kuat dan fleksibel untuk menganalisis hubungan asosiatif antara sebuah variabel matrik tidak bebas dengan variabel bebas.⁶⁴

Adapun langkah – langkah analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah:

1. Persiapan, kegiatan dalam langkah ini ialah:

- a. Mengecek kondisi perusahaan/toko swalayan SuperTOP Pare-Kediri untuk memudahkan peneliti menyebarkan angket
- b. Mengecek kelengkapan kuesioner
- c. Memberikan instrument pada partisipan, sehingga memudahkan untuk melakukan proses input data
- d. Menginput jawaban responden kedalam tabulasi

2. Tabulasi

Tabulasi adalah kegiatan memasukkan data dalam tabel yang telah dibuat dan mengatur untuk diolah dan dapat dianalisis, berikut kegiatan dalam tabulasi:

1. Memberikan nilai terhadap item-item. Dalam penelitian ini pemberian angka setiap item soal yakni

Tabel 3.4 Pemberian nilai data (*scoring*)

Favorabel	<i>Unfavorabel</i>
-----------	--------------------

⁶⁴ Soegyarto Mangkuatmojo, *Statistik Lanjutan*, (Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2004), 189-190.

Item	Skor	Item	Skor
A	5	A	1
B	4	B	2
C	3	C	3
D	2	D	4
E	1	E	5

2. Memberikan kode terhadap item-item yang diberikan skor.

3. Statistik Deskriptif

Prosedur yang digunakan untuk analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini ialah :

- a. Mean atau rata-rata
- b. Standar deviasi
- c. Modus
- d. Nilai range
- e. Presentase

4. Proses

Proses adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.⁶⁵ Pada tahap ini menggunakan bantuan *software* SPSS type IBM 21 dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

- a. Uji Validitas dan Reabilitas data

Uji validitas digunakan untuk mengukur kolerasi antar butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.

⁶⁵ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 171-175.

Jadi instrumen dikatakan valid jika memiliki validitas yang tinggi, yakni apabila instrumen telah dapat mengukur apa yang diukur dengan cara perhitungan taraf yakni $df (n-2)$. Uji ini juga dilakukan dengan bantuan *software* SPSS type IBM 21.

Realibilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁶⁶

Pengujian Reabilitas menggunakan *Software* SPSS type IBM 21.

Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
 2. Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel
 3. Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
 4. Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliable
 5. Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel⁶⁷
- b. Menghapus atau menghilangkan jawaban responden yang ekstrem.
- c. Uji Normalitas

Penggunaan statistik yang menyatakan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis haruslah berdistribusi normal. Oleh karena itu, sebelum melakukan pengujian hipotesis maka terlebih dahulu akan dilakukan uji normalitas. Didalam uji normalitas, suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang

⁶⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), 135.

⁶⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Belajar SPSS*, (Jakarta: Prestasi Putaka Karya, 2009), 97.

menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.⁶⁸

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji regresi liner apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (periode sebelumnya). Kriteria autokorelasi berdasarkan nilai Durbin Watson (uji DW)

- a) Jika nilai DW dibawah -2 maka ada autokorelasi positif
- b) Jika nilai DW diantara -2 sampai $+2$ maka tidak ada autokorelasi
- c) Jika nilai DW diatas $+2$ maka autokorelasi negatif

e. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.⁶⁹ Cara untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas, dibawah atau sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

⁶⁸ Buono Agung Nugroho, Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 57.

⁶⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Belajar SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum* (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180.

- 3) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik dan tidak berpola.

5. Analisis Korelasi *Perason Product Moment*

Analisis yang dipergunakan dalam melihat keterkaitan secara linier diantara 2 variabel. Dalam langkah ini dilakukan guna melihat apakah terdapat hubungan positif atau negatif, dan apakah terdapat hubungan signifikan atau tidak.⁷⁰ Dengan tujuan analisis ini adalah untuk mencari hubungan diantara variabel X dengan variabel Y. Setelah diketahui normal datanya, maka langkah selanjutnya yakni menentukan rumus yang dipakai *pearson product moment*.

- 1) Membuat tabel penolong
- 2) Menghitung nilai r

$$\text{Rumus : } r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = Korelasi PPM
- n = Jumlah sampel
- x = Variabel bebas (kualitas pelayanan)
- y = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

⁷⁰ Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 2008), 39.

Tabel 3.5
Kriteria Koefisien Korelasi nilai r

Interval Koefesiensi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Antara variabel x dan y terdapat hubungan tetapi sangat lemah sekali, sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya.
0,20-0,399	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang lemah atau rendah.
0,40-0,599	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang sedang atau cukup.
0,60-0,799	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang kuat.
0,80-1,000	Antara variabel x dan y terdapat hubungan yang sangat kuat.

Sumber: Ridwan, *Metode dan Teknik, menyusun tesis* (Bandung: Alfabeta, 2013)136.

6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam melihat besarnya dari variabel (X) pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelayanan di SuperTOP Swalayan Pare – Kediri. Analisis regresi adalah mencari hubungan fungsional diantara satu variabel prediktor dengan variabel kriterium. Pengujian ini menggunakan *software* SPSS *type* IBM 21. Rumus regresi sederhana meliputi:⁷¹

$$Y = a + bX$$

⁷¹ Ating Soemantri dan Sambas Ali Muhidin, *Aplikasi Statistika daam Penelitian*, 243.

Hubungan x dan y dapat dinyatakan sebagai fungsi linier sebagai berikut:

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi dan variabel dependen

X = Pelayanan

Asumsi agar analisis regresi dapat digunakan adalah :

1. Variabel yang dicari hubungannya harus berdistribusi normal.
2. Variabel x tidak acak dan variabel y harus acak.
3. Variabel yang dihubungkan mempunyai pasangan sama dari subjek yang sama pula.
4. Variabel yang dihubungkan mempunyai data interval atau rasio.⁷²

7. Melakukan Uji Hipotesis

a. Uji Parsial t

Uji t dipergunakan dalam melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SuperTOP Swalayan Pare – Kediri. Dengan langkah – langkah pengujiannya terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan hipotesis

H_a = koefisien regresi signifikansi

⁷² Usman Husaini dan Setyadi Purnomo, *Pengantar Statistika* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), 215.

H_0 = koefisien regresi tidak signifikansi

2) *Lefel of signification* $\alpha = 0,05$

3) Menetapkan t hitung

4) Menetapkan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $(\alpha/2=N-2)$

5) Pola pengujian⁷³

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} \geq - t_{tabel}$ berarti H_0 positif

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $- t_{hitung} < - t_{tabel}$ berarti H_0 negatif

6) Membandingkan t hitung dengan t tabel

b. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) dimanfaatkan sebagai parameter persentase dari variabel (X) pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan di SuperTOP Swalayan Pare – Kediri. Jika parameter (R^2) semakin besar atau >1 , maka dapat disebutkan bahwa kemampuan untuk menjelaskan variabel X adalah signifikan terhadap variabel Y.

⁷³ Sugiyono, “Statistik untuk Penelitian”, 62.