

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Berdasarkan judul penelitian, penelitian yang digunakan ini yaitu penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas yaitu penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utamanya adalah untuk mendapat bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi.<sup>1</sup> Dalam hal ini, peneliti dapat menggali fakta atau peristiwa sebagai variabel yang dipengaruhi terhadap variabel yang mempengaruhi.<sup>2</sup> Maka penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak adanya pengaruh antara variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Konsumen) pada konsumen outlet D'Joeprek Jalan Veteran, Mojoroto, Kediri .

#### **B. Definisi Operasional**

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang telah didefinisikan, maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai penambahan pemahaman dalam penelitian. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti yaitu:

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta 2016), 39.

## 1. Variabel Bebas X (*Independent*)

### a. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas Pelayanan merupakan upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>3</sup>

Berdasarkan dari definisi variabel tersebut, dapat diidentifikasi indikator pada variabel Kualitas Pelayanan, yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kehandalan	Tingkat kesesuaian antara kinerja penjual yang diharapkan oleh konsumen
	Daya Tanggap	Tingkat kejelasan informasi penjual yang diharapkan konsumen
	Jaminan dan Kepastian	Tingkat kepercayaan penjual yang diharapkan konsumen
	Empati	Tingkat keramahan dan kesopanan Penjual yang diharapkan konsumen
	Bukti Fisik	Tempat pelayanan outlet yang luas dan bersih

Sumber: Skripsi Lina Sari Situmeang, Yang dikutip dari Fajar Laksana, 2008

Berdasarkan tabel 3.1 terdapat beberapa indikator dengan Kualitas Pelayanan menurut Fajar Laksana. Dalam penelitian ini, berdasarkan observasi maka indikator yang digunakan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, bukti fisik pada outlet D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua* (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 243.

## 2. Kepuasan Konsumen(Y)

Kepuasan menurut Kotler: “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Berikut adalah indikator Kepuasan :

**Tabel 3.2**  
**Indikator Kepuasan Konsumen**

Variabel	Indikator	Deskripsi
Kepuasan (Y)	Kesesuaian Harapan	Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
	Minat berkunjung kembali	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diperoleh dari pelanggan memuaskan
	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan orang lain untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan

Sumber: Skripsi Abdur Rahman, 2017, Yang dikutip dari Fandy Tjiptono, 2000

Berdasarkan tabel 3.2, adapun diketahui indikator Kepuasan Konsumen yaitu kesesuaian kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan.

## C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di outlet D'Joeprek Jl. Veteran No 50A, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64112. Outlet ini buka setiap hari pada pukul 08.00 – 21.00 WIB.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan produk D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri yang berjumlah 7416 pelanggan yang diambil dari bulan Januari sampai dengan Desember.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>5</sup> Menurut Suharsini Arikunto, untuk menentukan jumlah sampel jika populasinya kurang dari 100 maka semua data dapat digunakan dan jika populasinya besar maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%.<sup>6</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penghitungan *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 0.1 (10%). sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan (error) sebesar 0,1 (10%)

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 80.

<sup>5</sup> Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 105.

<sup>6</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rieka Cipta, 1998), 106.

Jadi range sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 7416 pelanggan, sehingga persentase sewa yang digunakan sebesar 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{7.416}{1 + 7.416(0.1)^2}$$

$$n = \frac{7.416}{1 + 74,16}$$

$$n = \frac{7416}{75,16}$$

$$n = 98,66 = 99 \text{ sampel}$$

Dari perhitungan diatas maka peneliti mengambil sampel sebanyak 99 responden. Dalam mencari 99 responden tersebut, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan cara mengambil sampel secara acak dari suatu populasi yang dipilih untuk menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insidental, yaitu insidental sampling adalah penentuan sampel secara kebetulan yaitu barang siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, jika dianggap orang yang kebetulan terpenuhi cocok sebagai sumber data.

## **E. Sumber Data**

Sumber data adalah asal mula data tersebut diperoleh. Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer. Sumber data primer merupakan data yang di dapat peneliti dari responden melalui kuesioner yang didistribukan. Adapun untuk jenis data, penelitian menggunakan data premier, yaitu data yang didapat dari hasil penyeberan angket kuesioner yang akan dijawabb oleh responden. Dengan demikian, yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu pembeli di outlet D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dipakai oleh peniliti untuk memperoleh data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penyebaran angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dan bersedia memberikan tanggapan (respons) terhadap daftar pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden.<sup>7</sup>

## **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi

---

<sup>7</sup> Ridwan, *Dasar-Dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 51-52.

sistematis dan dipermudah olehnya.<sup>8</sup> Instrumen dalam penelitian ini adalah angket, yaitu lembaran yang berisikan pertanyaan untuk diberikan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, akan ada dua jenis angket, yaitu:

1. Angket atau kuesioner mengenai variabel (X) Kualitas Pelayanan.
2. Angket atau kuesioner mengenai variabel (Y) Kepuasan Konsumen.

## **H. Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, tahapan analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data diterima dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.<sup>9</sup> Analisis penelitian ini persiapan yang dilakukan adalah memilih data sehingga hanya ada data yang terpakai dan yang tertinggal. Teknik analisis data berupa angka-angka menggunakan bantuan dari program SPSS 21.0 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### **1. Pemeriksaan Data (*Editing*)**

Data yang masuk perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan akan pengisiannya mungkin ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai dan sebagainya.

### **2. Coding atau Categorizing**

Proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner.

---

<sup>8</sup> Ibid, 51.

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 199.

### 3. Scoring

*Scoring* adalah memberi skor-skor terhadap pernyataan-pernyataan yang perlu diberi skor. Penentuan skor untuk pernyataan sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 4
- b. Setuju (S) bobot nilai : 3
- c. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai: 1

### 4. Penyusunan Data (*Tabulating*)

Setelah pemberian skor, tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah memasukkan data (input data) agar mudah dilihat dan dipahami secara sistematis. Data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk tabel inilah yang di maksud dengan tabulasi data.<sup>10</sup>

### 5. Processing

*Processing* adalah proses menganalisis data dengan statistik. Pada tahap penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Adapun teknik analisisnya adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas untuk mengetahui ketetapan dan kecermatan tes dan menjalankan fungsi pengukurannya. Pengambilan keputusan bahwa setiap indikator valid, apabila  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$ . Untuk menentukan nilai  $r_{hitung}$  dibantu dengan program aplikasi SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correction*.

---

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 210.

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. 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 reliabel
- 5) Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel <sup>11</sup>

## c. Uji asumsi klasik

### 1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal, maka digunakan pengujian menggunakan analisis deskriptif, menghitung nilai *kurtosis*, *skweness* grafik distribusi normal terhadap model yang diuji.<sup>12</sup>

### 2) Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi jika terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.<sup>13</sup> Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan cara melihat

---

<sup>11</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), 34.

<sup>12</sup>Dwi Priyatno, *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), 60.

<sup>13</sup>Ibid, 125.

Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED.

### 3) Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno, uji autokorelasi merupakan suatu hubungan yang terjadi diantara residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lainnya. Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi, dalam penelitian ini digunakan metode lagrange multiplier (LM test) dengan menggunakan SPSS 21.0.

### 4) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Adapun untuk model persamaan analisis regresi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$Y$  = variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

$a$  = nilai konstanta

$X$  = variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

$b$  = koefisien regresi

## 5) Analisis Korelasi (r)

Korelasi (*Person Product Moment*) adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data terbentuk interveal dan rasio.<sup>14</sup> Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Intepretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

### d. Pengujian Hipotesis

#### 1) Uji t

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu *independent* secara individu dalam menerangkan variabel *dependent*.<sup>15</sup> Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *dependent* secara *significant* atau tidak.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.

<sup>15</sup>Ibid, 88.

<sup>16</sup>Singgih Santoso, *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), 168.

Dalam penelitian ini menggunakan uji signifikan dua arah atau *two tailed test*, yaitu suatu uji yang mempunyai dua daerah penolakan  $H_0$  yaitu terletak di ujung sebelah kanan dan kiri. Dalam pengujian dua arah, biasa digunakan untuk tanda sama dengan ( $=$ ) pada hipotesis nol dan tanda tidak sama dengan ( $\neq$ ) pada hipotesis alternatif. Tanda ( $=$ ) dan ( $\neq$ ) ini tidak menunjukkan satu arah, sehingga pengujian dilakukan untuk dua arah. Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

Uji Hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel

Apabila  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *independent* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

Apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel *independent* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

Uji Hipotesis berdasarkan Signifikansi

Jika angka sig.  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika angka sig.  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

## 2) Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi adalah bagian dari variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel *independent*. Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independent* (Kualitas Pelayanan)

terhadap variabel *dependent* (Kepuasan Konsumen). Nilai  $R^2$  yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.<sup>17</sup>

Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Perhitungan koefisien determinasi dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:<sup>18</sup>

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi

$r$  = koefisien korelasi

---

<sup>17</sup>Bonaventura Efrin Antyadika, “*Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian* (Studi Pada Wong Art Bakery & Cafe Semarang)”, (2012), 82.

<sup>18</sup> Ibid, 83.