

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan dan Jenis penelitian

Melakukan penelitian dengan merancang cara yang memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian dengan cepat. Penelitian ini merupakan penelitian model model analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif ialah cara penelitian yang menggunakan analisa numerik untuk menyajikan hasil pencarian dalam sistem analisis data.¹

Asosiatif merupakan jenis yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian asosiatif adalah studi tentang hubungan antar dua atau lebih variabel. Penelitian ini dapat membuat konsep yang digunakan untuk menggambarkan, memprediksi, dan memandu peristiwa dalam penelitian.² Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan.

B. Definisi operasional variabel

Variabel adalah apapun jenisnya kebebasan peneliti untuk mencari tahu tentang hal itu dan kemudian sampai pada kesimpulan. Menurut Kerlinger, variabel adalah aset yang diturunkan dari nilai yang berbeda.³ Dalam penilaian ini, variabel dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen sering disebut variabel bebas. Variabel

¹Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodologi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1996. Hlm. 30.

² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014. Hlm. 15

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2011, Hlm. 63-64.

bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya terikat.⁴ Adapun variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1).

Kualitas pelayanan adalah jumlah materi dan bentuk suatu produk atau pelayanan yang kemampuannya untuk mencapai hal-hal tertentu.⁵ Dimensi Standar tinggi dari pelayanan berwujud, keandalan, jaminan dan kepastian, empati,

Tabel 3.1
Indikator penelitian variabel X_1

Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan (X_1)	1. <i>Tangible</i>
	2. <i>Reliability</i>
	3. <i>Assurance</i>
	4. <i>Empathy</i>

Sumber: Lupiyoadi, dkk (2006)

2. Variabel *Dependen*

Variabel merupakan hasil dari adanya variabel atau variabel bebas yang biasa disebut variabel terikat.⁶ Adapun variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y) petani gula kepala.

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari umpan balik pelanggan bahwa layanan menyediakan tempat yang baik di mana informasi bisa lebih atau kurang.⁷ Pelanggan yang puas datang ke tempat yang sama untuk memenuhi keinginan mereka akan barang atau mencari pekerjaan dan mengejar bisnis atau karir.⁸ Indikator Kepuasan pelanggan adalah Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Emosional, dan Harga.

⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013 Hlm. 4

⁵ Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Hlm. 185

⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*., 178.

⁷ Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Hlm. 185.

⁸ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi ke Dua, Jakarta: Salemba Empat, 2001, Hlm 134.

Tabel 3.2
Indikator penelitian variabel X₂

Variabel	Indikator
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kualitas Produk
	2. Kualitas pelayanan
	3. Emosional
	4. Harga
	5. Biaya

Sumber : Lupiyoadi(2001)

C. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap.

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan bahan atau mata pelajaran di suatu daerah dan jumlah kelasatau individu dalam suatu daerah penelitian yang memenuhi kriteria tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah penelitian.⁹ Menurut Prydana dan Mousse, populasi adalah sekelompok orang, dengan ciri-ciri tertentu terjadinya atau gejala sesuatu. Anggota populasi disebut faktor populasi.¹⁰ Populasi pada penelitian ini adalah konsumen atau petani desa Bulupayung, kecamatan Patimuan, Cilacap dengan jumlah tak terhingga.

2. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian dari populasi yang menggambarkan yang dipilih danpopulasi yang salah satunya mewakili dua kata dalam sikap diatas, dan semua ciri-ciri populasi sesuai dan mencerminkan sebagian ciri-cirinya.¹¹ Teknik pengambilan sampel yang

⁹Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PTRajagrafindo Persada, 2011.Hlm. 74.

¹⁰ Moh. Sidik Priadana dan Salaudin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009. Hlm. 103

¹¹ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomidan Bisnis*, Yogyakarta: UI Press, 2005. Hlm. 113

digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan sampel *Non-Probabilitas Sampling* Suharsimi Arikunto, yaitu teknik pengumpulan sampel yang ditentukan oleh peneliti untuk menentukan dirinya sebagai model berdasarkan konsep tertentu, sama dengan anggota populasi yang dipilih menjadi sampel.¹²

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel probabilitas menurut Sugiyono. Ini adalah proses seleksi yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap tubuh dan anggota masyarakat.¹³

Bagian dari sampel dalam penelitian ini yakni pelanggan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 150 pelanggan, maka peneliti mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian.

E. Teknik pengumpulan data

1. Sumber dan Jenis Data

Data primer dan sekunder menjadi jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Informasi awal adalah informasi yang diterima langsung dari responden dengan menggunakan metrik dalam angket atau kuesioner.¹⁴ Data primer diterima oleh responden dengan menulis kusioner, sehingga membuat beberapa pernyataan tentang perbedaan antara X (Pelayanan Pelanggan) dan Y (Kepuasan Pelanggan).

Informasi sekunder adalah informasi yang mendorong diskusi dan pengambilan oleh orang lain dalam buletin, buku, dan buletin.¹⁵ Data

¹²Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Hlm. 96

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013, Hlm. 122.

¹⁴ Eko PutroWidoyoko, *Teknik PenyusunanInstrumen Penelitian*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2012,Hlm. 33.

¹⁵*Ibid*, Hlm. 15

sekunder penelitian ini diperoleh dari data Tengkulak gula kelapa Mahkota dan data petani berasal dari pemerintah desa Bulupayung, kecamatan Patimuan, Cilacap.

2. Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan proses pengumpulan data dengan cara menyebarkan pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang berkualitas dan detail. Kuesioner adalah daftar pertanyaan atau kalimat yang dikirimkan kepada responden secara langsung atau tidak langsung (melalui teks atau perantara).¹⁶

F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Faktanya, semua kejadian ini disebut variabel pencarian. Banyaknya alat pencarian tergantung dari banyaknya variabel yang diteliti untuk penelitian.¹⁷ Banyaknya pertanyaan/ Pernyataan pada alat tersebut tergantung dari banyaknya variabel yang diteliti. Alat penelitian ini berupa pertanyaan berupa pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan cara menyela atau menandai jawaban yang dipilih. Penelitian ini akan menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) terkait kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen/petani.

G. Teknik Analisis data

Penelitian kuantitatif ini, analisis datanya adalah operasi setelah data dikumpulkan dari semua responden atau pihak lain.¹⁸ Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan bantuan program SPSS (*SPSS*) 21.0.

Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai

¹⁶ Husaini Usman & Purnomo Sutiady Akbar, *Metodologi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006. Hlm. 60

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta: Bandung, 2016. Hlm. 148

¹⁸ *Ibid.*, Hlm. 76.

berikut:

1. *Editing*

Pertama, anda perlu melihat apakah ada kesalahan dalam pengisian, tidak lengkap, dll.

2. *Coding and Categorizing*

Coding adalah pengkodean atau pengkodean untuk setiap informasi dari kategori yang sama. Kode adalah lambangangka atau huruf yang memberikan informasi atau tanda pengenal untuk informasi atau identitas dalam data yang dianalisis. Sementara itu, peringkat memberi peringkat data dalam daftar kueri dalam kategori variabel yang sesuai.

3. *Scoring*

Skoring digunakan untuk menunjukkan jawaban atas kuesioner atau handout. Penilaian studi ini didasarkan pada skala *likert*. Skala *likert* adalah ukuranyang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu hal atau tren tertentu.¹⁹

Dalam penelitian ini pemberian skor adalah sebagai berikut:

- a. Sangat tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Netral = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat setuju = 5

4. *Tabulating Data*

Tabulasi adalah proses memasukkan data kedalam tabel tertentu dan mengatur serta menghitung angka.²⁰ Data secara hati-hati dan teratur dikelompokkan dan jumlah item dalam kategori tersebut dihitung dan

¹⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik.....*, Hlm. 50

²⁰M. BurhanBungin, *Metodologi PenelitianKuantitatif*, Jakarta: PustakaMedia, 2005. Hlm. 168.

ditambahkan.

5. *Processing*

Processing adalah proses menghitung, menyusun, atau menganalisis data.

Metode analisis saat ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Sebuah instrumen menjadi sangat penting mempunyai validitas tinggi jika faktor-faktor yang menjadi bagian dari perangkat tersebut tidak menyimpang dari fungsi perangkat tersebut.²¹ Validitas suatu faktor mendahului anggapan bahwa instrumen dianggap valid jika semua faktor yang membentuk instrumen tersebut valid.

Untuk mengetahui valid atau tidak di setiap butir item maka yang digunakan untuk menentukan validitas setiap elemen adalah teknik analisis relasional *pearson product moment*.²²

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor setiap pertanyaan atau item

y = Skor total

n = Jumlah responden

2) Uji Reliabilitas

²¹ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Malang : Universitas Brawijaya Press, 2012, Hlm. 50-51

²² Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Jakarta:Kencana PrenadanaMedia Group, 2007.Hlm. 136.

Reliabilitas adalah indikator seberapa andal atau andal suatu alat ukur.²³ Pengukuran stabilitas alpha dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- b) Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel
- c) Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
- d) Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel
- e) Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel²⁴

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk memastikan bahwa variabel atau variabel lain dalam model regresi berganda terdistribusi secara normal. Seperti diketahui, percobaan T dan F menunjukkan bahwa nilai-nilai yang tersisa mengikuti distribusi normal. Jika perkiraan ini dilanggar, uji statistik tidak valid untuk ukuran sampel yang kecil.²⁵

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas tujuannya adalah untuk memverifikasi apakah model regresi menemukan hubungan antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas berhubungan, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebasnya adalah nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

²³Sugiyono, *Statistika Untuk*, Hlm. 365.

²⁴Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, Hlm. 97.

²⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis*, Hlm. 160.

- a) Nilai R^2 evaluasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual banyak variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Analisis matriks korelasi variabel independen. Jika terdapat korelasi yang cukup tinggi antara variabel independen (biasanya diatas 0,90), ini merupakan indikasi multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan oleh efek gabungan dari dua atau lebih variabel bebas.
- c) Multikolinearitas juga dapat dilihat dari (1) nilai toleransi dan sebaliknya (2) dari koefisien inflasi varians (VIF). Kedua parameter tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel netral merupakan variabel relatif dan kembali ke variabel bebas lainnya. Toleransi mengukur variabel netral yang dipilih, yang tidak menjelaskan variabel netral lainnya. Oleh karena itu, nilai toleransi yang lebih rendah sama dengan nilai VIF yang lebih tinggi (karena $VIF = 1/\text{toleransi}$). Nilai cut-off yang biasa digunakan untuk menunjukkan adanya multi-warna adalah 0,10 atau nilai VIF sama dengan 10. Setiap penelitian harus menentukan status koloni yang masih dapat didirikan. Misalnya, nilai toleransi = 0,10 sama dengan 0,95 per koloni. Dimungkinkan untuk mendapatkan beberapa warna menggunakan nilai toleransi dan nilai VFF, tetapi kami masih belum tahu variabel netral mana yang terkait.²⁶

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memverifikasi ada tidaknya ketidaksamaan dalam model regresi varians dari satu

²⁶*Ibid.*, Hlm. 105-106.

pengamatan kepengamatan lainnya. Jika varians dari satu pengamatan kepengamatan lain disebut konstan, homoskedastisitas. Jika berbeda, itu disebut heteroseksualitas.²⁷ Dasar pengambilan keputusan menggunakan grafik tersebar dalam tes heteroseksualitas adalah sebagai berikut:

- a) Ketika scatterplot memiliki pola lain, seperti titik-titik yang membentuk teratur (bergelombang, memanjang, lalu tipis), terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya sama, maka terindikasi tidak terjadi heteroskedastisitas..²⁸

c. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda didasarkan pada data dasar (kriteria dan istilah) dari data variabel (kriteria) dalam hal sejumlah istilah dan variabel yang digunakan oleh prediktor (kenaikan nilai). Oleh karena itu, persamaan regresi untuk kedua prediktor adalah:²⁹

$$Y = a + bX$$

Keterangan: |

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e = nilai residu

d. Uji Hipotesis

1) Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh gabungan variabel

²⁷*Ibid.*, Hlm. 139.

²⁸Wiratman Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, Yogyakarta: Ardana Media, 2008, Hlm. 180.

²⁹Sugiyono, *Statistika*, Hlm. 275.

bebas terhadap variabel terikat. Tahap tes:

a. Menentukan Hipotesis

H_a = artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

H_0 = artinya variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

b. *Level of signification* $\alpha = 0,05$

c. Menentukan F hitung dan F table

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha=5\%$, df pembilang $k-1=3-1=2$ dan penyebut $n-k$

d. Kriteria dan aturan pengujian

H_0 diterima apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

e. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

f. Membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka dapat ditentukan apakah H_0 diterima atau ditolak.³⁰

2) Uji t

Uji-T digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh variabel netral terhadap variabel terikat. Jika $T_{hitung} > tabel$ atau $-T_{hitung} < T_{hitung}$, H_a diterima dan H_0 ditolak.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana model mampu mengembangkan variabel terikat.³¹ Dalam penelitian ini stabilitas perhitungan korelasi diukur dengan variabilitas variabel X

³⁰ Damondar Gurajati, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, Jakarta: Erlangga, 2006, Hlm. 193

³¹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008, Hlm. 79.

(kepuasan pelanggan) dengan menggunakan variabel Y (kepuasan pelanggan). Kriteria pengujiannya adalah $R^2 = 0$, variabel netral tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika R^2 mendekati 1 yaitu 100% berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.