

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat pengaruh, jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang mengkaji pengaruh antara variabel *Independent* dan variabel *Dependent*. Variabel *Independent* adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel *Dependent* nya adalah Kepuasan Konsumen (Y). Dengan menggunakan metode kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Dari data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, dari hasil pengujian hipotesis yang telah dianalisis maka nantinya akan dapat dijadikan sebagai landasan untuk mengambil kesimpulan dan hasil penelitian yang telah penulis lakukan.

Menurut Fatch (dalam Sugiyono, 2019:38) "Variabel sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lainnya atau satu obyek yang lain". Sedangkan menurut Kerlinger (dalam Sugiyono, 2019:61) variabel adalah konstrak atau sifat yang akan dipelajari.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Independent* (Bebas)

Variabel *Independent* adalah variabel yang mempengaruhi variabel *dependent*, yang menjadi variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X)

2. Variabel *Dependent* (Terikat)

Variabel *Dependent* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel *Independent*, yang menjadi variabel *Dependent* dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y)

B. Tahapan Penelitian

1. Teknik Sampling

Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Random Sampling* yaitu mereka yang dijumpai peneliti ditempat penelitian atau orang-orang yang diketahui pernah berbelanja, maka ia dapat dijadikan sampel dalam penelitian.

a. Populasi

Menurut sugiyono (2019:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen atau pelanggan yang berbelanja di Muhammadiyah *Business Center* Swalayan Metro. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak **1348** orang

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalkan karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti. Maka digunakan rumus slovin:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin of error atau kesalahan maksimum adalah 10%

$$n = \frac{200}{1 + 1.348(0,1)^5}$$

$$n = \frac{1.348}{6,74}$$

$$n = 63$$

Jadi, jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 konsumen di Muhammadiyah Bussines Center.

2. Tahapan

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan penelitian dari awal sampai akhir. Masing-masing Langkah penelitian diuraikan secara rinci sebagai berikut:

a. Tahapan Awal

Tahapan pertama dalam penelitian ini adalah studi pustaka untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Muhammadiyah Bussines Center di Kota Metro. Survei lapangan dilaksanakan dengan cara menyebarkan kuisioner di Muhammadiyah Bussines Center. Setelah data tersebut diperoleh maka data tersebut di rekapitulasi dan dianalisa.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data berdasarkan informasi dari buku-buku, artikel, dokumen, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang ada serta mempelajari bagaimana literatur yang relevan dengan masalah yang dihadapi, sehingga akan mendukung dan dapat dijadikan sebagai landasan dalam pemecahan masalah. Selain itu literatur juga dimaksudkan untuk mempermudah dalam penilaian dan pengamatan masalah yang dihadapi.

c. Tahapan Akhir

Kesimpulan dan Saran

C. Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019:38). Adapun variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, (Sugiyono 2019:39). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah: kualitas pelayanan

Variabel kualitas pelayanan (X)

- Definisi Konseptual: kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang disediakan perusahaan, serta penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
- Definisi Operasional: meliputi indikator (1) penampilan dan sikap karyawan, (2) sarana prasaran dan, (3) fasilitas fisik, yang di ukur

menggunakan instrument skala likert dan diberikan kepada konsumen MBC.

2. Variabel terikat (dependent variabel)

Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variabel independent (Sugiyono 2019:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y).

Kepuasan Konsumen

- Definisi Konseptual: kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
- Definisi Operasional: meliputi indikator (1) kepuasan layanan produk sesuai harapan, (2) pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan dan, (3) memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan, yang diukur menggunakan instrumen skala likert dan diberikan kepada konsumen MBC.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel X dan Y

No.	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Kualitas pelayanan(X)	Penampilan dan sikap karyawan Sarana prasarana Fasilitas Fisik	Likert
2	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan layanan produk sesuai harapan Pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan Memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan	Likert

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Angket

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang berjumlah 63 untuk dijawab. Peneliti membagikan Angket kepada responden yakni calon konsumen berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis dengan mengembangkan pertanyaan yang

menghasilkan setuju-tidak setuju dalam berbagai rentan nilai dan skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval 1-5.

(Sugiyono,2019:146)

Tabel 3. Alternatif Jawaban Pada Angket

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b. Observasi

Merupakan pengamatan langsung ke objek yang diteliti dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan pemasaran yang dibutuhkan dalam penelitian ini sehingga kita memperoleh gambaran yang sebenarnya.

c. Dokumentasi

Bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, dan penyediaan dokumen untuk memperoleh penerangan pengetahuan, keterangan, serta bukti dan juga menyebarkannya kepada pihak berkepentingan.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliable, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Instrumen dalam penelitian kuantitatif berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner atau angket.

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan

tersebar di wilayah yang luas. kuesioner dapat berupa pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui media sosial.

Tabel 4. Kisi Kisi Instrumen Angket Variabel X

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kualitas pelayanan(X)	Penampilan dan sikap karyawan	1,2,3,4,5,6
	Sarana prasarana	7,8,9,10,11,12,13
	Fasilitas Fisik	14,15,16,17,18,19,20

Tabel 5. Kisi Kisi Instrumen Angket Variabel Y

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan layanan produk sesuai harapan	1,2,3,4,5,6
	Pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan	7,8,9,10,11,12,13
	Memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan	14,15,16,17,18,19,20

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. menggunakan data kuantitatif, maka teknik analisis data yang digunakan yaitu metode statistik dengan menggunakan SPSS.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas pada angket kuesioner bertujuan untuk mengetahui suatu item dapat dikatakan valid apabila adanya kolerasi yang signifikan dengan skor totalnya dan item tersebut berupa pertanyaan/ pernyataan yang ditujukan kepada responden. Pengujian validitas ini menggunakan metode analisis kolerasi *Pearson* yang cara kerjanya mengkolerasikan skor item dengan skor totalnya (Sugiyono, 2019:125).

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan, analisis ini dilakukan berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diajukan kepada sample.

Rumus *Pearson Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{\{(n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)\}}}$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
n = banyaknya sampel
X = skor tiap item
Y = skor total variable
 ΣX = jumlah skor item
 ΣY = jumlah skor total

Setelah nilai korelasi (r) diperoleh, kemudian nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan dasar pengambilan keputusan adalah valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pernyataan pada kuisioner yang sudah valid, diuji dengan rumus *Alpha Cornback* dengan menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah reliable jika $\alpha > r_{tabel}$ (0.6)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_b t^2} \right]$$

Dimana:

- r_{11} = reliabilitas instrument / koefisien reliabilitas
k = banyaknya butir pertanyaan / banyaknya so
 $\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 $\sigma_b t^2$ = varians total

2. Analisis data

Data hasil penelitian ini, yaitu skor dari pertanyaan/pernyataan dari instrument berupa angket untuk mengetahui pengaruh uang elektronik terhadap perilaku konsumtif mahasiswa yang dianalisis menggunakan Regresi Linier Sederhana. Analisis dibantu dengan *Microsoft Excel*.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah

- Jika nilai probabilitas ≤ 0.05 , maka distribusi data adalah normal.
- Jika nilai probabilitas > 0.05 , maka distribusi data adalah tidak normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linier atau tidak. Menurut Hamid (2019: 99) hipotesis yang diajukan dalam uji linieritas adalah:

H_0 = regresi tidak signifikan

H_a = regresi signifikan

Kriteria pengujian: tolak H_0 jika signifikan nilai $F_{hitung} > 0,05$ atau terima H_0 jika signifikan nilai $F_{hitung} < 0,05$.

Menurut Sutrisno (dalam Dewi, 2012:10) Pengujian ini menggunakan uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

F_{reg} : Harga bilangan F untuk garis regresi

RK_{reg} : Rerata kuadrat garis regresi

RK_{res} : Rerata kuadrat residu

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini, hipotesis yang diajukan yaitu terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

a. Regresi Linier Sederhana

Model Regresi linier sederhana menurut Suyono (2018:5) adalah model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel, dimana

salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen. Rumus Regresi Linier Sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + e$$

Dimana:

Y = variabel dependen

X = variabel independen

β_0 = parameter yang tidak diketahui

β_1 = koefisien regresi

e = *error*

Variabel independen X diasumsikan bukan variabel acak, dapat diukur dengan kekeliruan yang dapat diabaikan, dan variasi dalam X dianggap dapat diabaikan dibandingkan dengan range dari X. Sebagai konsekuensi dari adanya suku galat acak e maka variabel dependen Y juga merupakan variabel acak. Galat acak e mempunyai peranan yang sangat penting dalam analisis regresi.