

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah teknik untuk menguji gagasan dengan mempelajari hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini dikuantifikasi (biasanya dengan instrumen penelitian). Sehingga data numerik dapat dievaluasi menggunakan proses statistik.

Menurut Sugiono, (2013) metode penelitian kuantitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

B. Populasi, Sampel, Teknik Sampling dan Metode Pengumpulan Data

1. Populasi

Menurut Sugiono, (2013) Populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam Penelitian ini adalah seluruh Pelanggan dan pengguna produk/jasa Apotek Maulana Farma di Kota Metro.

2. Sampel

Menurut Juliansyah Noor, (2015) Sampel adalah “proses pemilihan sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi”.

Pada penelitian ini, populasi yang diambil dalam ukuran besar dan tidak diketahui secara pasti. “Dalam penentuan sampel, jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan” rumus Sugiono, (2013).

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z^2 = tingkat kepercayaan 95% $z= 1,96$

moe = *margin of error* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang dapat di toleransi, ditentukan sebesar 10%

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 96 responden. Adapun metode penetapan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, kriteria tersebut antara lain:

- a. Responden yang membeli dan menggunakan produk Apotek Maulana Farma di Kota Metro.
- b. Responden berusia minimal 18 tahun.

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiono, (2013) “Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang pernah memakai dan membeli dimana peneliti memilih sampel secara subyektif”, dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang datang ke Apotek Maulana Farma di Kota Metro.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan metode pokok dan metode pendukung. Metode utama menggunakan angket. Sedangkan metode pendukungnya menggunakan metode wawancara dan observasi.

a. Angket

Metode angket ini biasa digunakan untuk mendapatkan data tentang pengaruh tentang Kualitas Layanan, Fasilitas dan kepuasan pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro. Angket ini disusun dalam bentuk pilihan ganda dan berdasarkan dengan indikator-indikator yang ada. Masing-masing jawaban mempunyai skor yang berbeda, atau dapat diartikan bahwa data yang dipakai dalam angket ini adalah data ordinal.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi yang mempunyai peran dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, juga melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya karena penelitian termasuk aktif di dalam objek penelitian seperti gambar yang berupa foto konsumen dalam melakukan pengisian kuesioner atau pertanyaan.

C. Variabel Dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiono, (2013) mengartikan variabel penelitian sebagai “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel, yaitu:

a. Variabel bebas (Independent Variable)

Merupakan variabel yang mempengaruhi, yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat Sugiono, (2013). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Layanan (X_1) dan Fasilitas (X_2).

b. Variabel terikat (Dependent Variable)

Merupakan variabel yang dipengaruhi, yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas Sugiono, (2013). Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Definisi Operasional

Operasional disini menjelaskan mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian terhadap tujuan untuk memberikan kesimpulan mengenai batasan serta ruang lingkup penelitian, dari variabel yang dianalisis maka perlu didefinisikan secara operasional, secara berturut-turut sebagai berikut:

a. Kepuasan Pelanggan Y)

Kepuasan pelanggan adalah kesenjangan antara harapan dan hasil yang sebenarnya. Ekspektasi konsumen adalah perkiraan atau gagasan pelanggan tentang apa yang akan mereka dapatkan jika menggunakan jasa, sedangkan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan jasa, dengan indikator di antaranya:

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesediaan merekomendasikan

b. Kualitas Layanan (X_1)

Quality of Service adalah setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain tetapi tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Layanan bisnis berkualitas tinggi jika memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, bisnis harus berusaha memberikan layanan terbaik, menggunakan indikasi seperti:

- 1) Keandalan (*Reliability*)
- 2) Koresponsifan (*Responsiveness*)
- 3) Jaminan (*Assurance*)
- 4) Empati (*Empathy*)
- 5) Berwujud (*Tangible*)

c. Fasilitas sarana prasarana (X_2)

Fasilitas adalah komoditas dan layanan yang menyertai layanan yang diberikan oleh bisnis, baik layanan, perdagangan, atau industri. Fasilitas juga dapat didefinisikan sebagai infrastruktur eksternal dan internal yang dirancang untuk membuat konsumen atau klien merasa nyaman dan bahagia. Fasilitas sangat vital dalam aktivitas suatu produk, dengan indikator di antaranya:

- 1) Pertimbangan atau Perencanaan Spasial
- 2) Perencanaan Ruangan
- 3) Perlengkapan dan Perabot
- 4) Unsur Pendukung.

D. Instrumen Penelitian

kisi-kisi dari instrumen dalam riset ini sesuai dengan yang dijabarkan dalam sintesis serta indikator pilihan, diantaranya:

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Instrumen

Definisi Operasional variabel	Indikator	Rencana Item	
		No	Jml
Kualitas Layanan (X ₁)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1,2,3,4	4
	Koresponsifan (<i>Responsiveness</i>)	5,6,7,8	4
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	9,10,11,12	4
	Empati (<i>Empathy</i>)	13,14,15,16	4
	Berwujud (<i>Tangible</i>)	17,18,19,20	4
	Jumlah total		
Fasilitas sarana prasarana (X ₂)	Pertimbangan atau Perencanaan Spasial	1,2,3,4,5	5
	Perencanaan Ruangan	6,7,8,9,10	5
	Perlengkapan dan Perabot	11,12,13,14,15	5
	Unsur Pendukung	16,17,18,19,20	5
	Jumlah total		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuain harapan	1,2,3,4,5,6,7,8	8
	Minat berkunjung kembali	9,10,11,12,13,14	6
	Kesedian merekomendasikan	15,16,17,18,19,20	6
	Jumlah total		

1. Penetapan skor Dan Penjelasannya

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket. Penelitian ini menggunakan angket dengan beberapa alternatif sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2. Nilai dan Kategori jawaban Kuesioner

No	Alternatif	Skor	
		Positif	Negatif
1	A	5	1
2	B	4	2
3	C	3	3
4	D	2	4
5	E	1	5

2. Statistik Deskriptif

Data lapangan disediakan sebagai deskripsi data dari masing-masing variabel bebas dan terikat. Analisis masing-masing variabel berisi mean, median, modus, tabel distribusi frekuensi, histogram, dan tabel kategori trend.

3. Uji Coba Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk “mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer program SPSS 25”.

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

Keterangan :

r1 : koefisien korelasi

y : skor total dari y

x : skor item

n : jumlah banyaknya subjek

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Oktafiani, 2017: 5) Uji reliabilitas sebenarnya “dilakukan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara shot study atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu IBM SPSS 25 uji statistik croanbanch Alpha (α).

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii}	= reliabilitas instrumen
k	= banyaknya item pertanyaan
$\sum \sigma^2$	= jumlah varian butir
σ_1^2	= jumlah varian total

4. Metode Prasarat Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono, (2019: 3) Uji normalitas digunakan untuk “mengetahui kondisi data apakah berdistribusi normal atau tidak. Pengelolaan data dari uji normalitas dengan menggunakan program SPSS Versi 20.0 for Window dengan Uji Shapiro-Wilk dengan menu: *pilih view data – pilih analyze - pilih descriptive statistic- pilih explore – klik plots – ceklis normality plots with test– continue – klik ok*. Dengan pengambilan keputusan dalam uji normalitas shapiro-wilk”:

- “Jika Nilai Sig. < 0,05 maka H0 bahwa data berdistribusi normal ditolak. Hal ini berarti data hasil berasal dari pretest dan posttest dan tidak berdistribusi normal.
- Jika Nilai Sig. > 0,05 maka H0 diterima. Hal ini berarti data sampel berasal dari pretest dan posttest berdistribusi normal”.

b. Uji homogenitas

Uji homogenitas membandingkan dua populasi. Sebagai bagian dari pemeriksaan independen dari sampel T Test dan ANOVA, uji homogenitas ini diselesaikan. Diasumsikan bahwa varians populasi adalah konstan. “Sebagai criteria pengujian, jika nilai signifikan lebih dari, 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama” (Masrokhah, 2019: 68)

c. Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. (Masrokhah, 2019: 68). Kaidah yang digunakan untuk menguji linearitas data adalah :

- 1) “Jika signifikansi (*Significance level*) >0.05 , maka data tidak mempunyai hubungan yang linier.
- 2) Jika signifikansi (*Significance level*) <0.05 maka data mempunyai hubungan yang linier”.

E. Uji Regresi berganda

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan, dan Fasilitas sarana prasarana) terhadap variabel dependen (Kepuasan pelanggan). Secara umum persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut :

(Firman, 2019: 5)

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan :

- \hat{Y} = Kepuasan pelanggan
- A = Kostanta
- X_1 = Kualitas Layanan
- X_2 = Fasilitas
- b_1 b_2 = Koefisien Regresi Berganda
- e = *Error Term*

a. Uji t (*Parsial*)

Menurut (Ghozali, 2018) Uji-t digunakan untuk melihat bagaimana X mempengaruhi Y. Uji-t mencari pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y):

1) “Uji T_{hitung} untuk variabel X_1 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S\beta_1}$$

Ket: β : Koefisien regresi

$S\beta_1$: Simpanan baku $S\beta_1$

2) Uji T_{hitung} untuk variabel X_2 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_2}{S\beta_2}$$

Ket: β : Koefisien regresi

$S\beta_2$: Simpanan baku $S\beta_2$

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima”.

b. Uji F (*Simultan*)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel *independent* yaitu (X_1), (X_2) dan (X_3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan 5%.

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$, atau f hitung $>$ dari f tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, atau f hitung $<$ dari f tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

“Jika nilai (R^2) mendekati satu, maka dapat diartikan bahwa variabel *independen* dapat memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*”. Kurnia, E., dkk. (2019).

Menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{\sum(Y^* - \bar{Y})^2/K}{\sum(Y - \bar{Y})^2/K} = \frac{\text{Jumlah kuadrat regresi}}{\text{jumlah kuadrat total}}$$

Keterangan:

Y = Nilai pengamatan

Y^* = Nilai y yang ditaksir dengan model regresi

\bar{Y} = Nilai rata-rata pengamatan

K = Jumlah variabel independen.