

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT Indometro Surya Andola Kota Metro. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif. Dalam pendekatan deduktif, orang memulai dengan berbagai aksioma, prinsip, atau aturan yang menarik kesimpulan dari berbagai konsekuensi dan merumuskan berbagai aplikasi (Indriana, 2011:166).

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat yang digunakan dalam pengumpulan data dasar (Sugiyono, 2011:199).

B. Tahapan Penelitian

1. Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel didasarkan pada keterbatasan dana, tenaga, dan waktu penelitian yang tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh anggota populasi (Sugiyono, 2016: 81). Dalam penelitian ini, karena jumlah sampel terlalu besar dan tidak diketahui secara pasti karena terus bertambah dan berkurang, maka besarnya sampel dihitung dengan menggunakan rumus Lameshow sebagai berikut:

$$n = Z_{1-\alpha}^2(0.25)/d^2$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

$Z_{1-\alpha}^2$: galat baku (1,96) untuk tingkat kepercayaan 95%

d : besaran presisi (0,1)
(Lameshow, dkk, 1997)

Sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = Z_{1-\alpha}^2(0.25)/d^2 = 1.960^2 (0,25)/(0,1)^2 = 96,04$$

Dibulatkan menjadi 96 responden. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, peneliti akan mengambil populasi sebanyak 96 orang sebagai responden penelitian.

Dalam penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan metode probabilitas dan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan keberadaan konsumen yang kebetulan ada pada saat penelitian (Sugiyono, 2016: 91).

2. Tahapan

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2010:117). Dalam penelitian ini ukuran populasi yang diambil tidak teridentifikasi atau tidak diketahui secara pasti. Populasi yang dimaksud adalah konsumen yang ada di PT Indometro Surya Andola Kota Metro yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti sampai dilakukan penelitian.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*, yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis berupa hubungan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menurut Sugiyono (dalam Sugiarto 2016:38) adalah seperangkat instruksi lengkap tentang apa yang harus diamati dan diukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Variabel penelitian menurut Sugiyono (2018:38) adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2018:61) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel terikat (dependen), sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau merupakan akibat dari adanya variabel bebas. Adapun yang merupakan variabel bebas (X_1) kenyamanan, (X_2) kualitas pelayanan, (X_3) keragaman produk, dan variabel terikat (Y) kepuasan konsumen.

1. Variabel Kenyamanan (X_1)

- a. Definisi konseptual: kenyamanan merupakan rangkaian perasaan dari yang paling nyaman sampai yang paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu terhadap suatu hal dimana kenyamanan bagi individu tertentu mungkin berbeda dengan yang lainnya. Tingkat kenyamanan yang dirasakan seseorang tidak dapat diketahui secara langsung atau dengan pengamatan, tetapi harus ditanyakan kepada orang yang bersangkutan seberapa nyamannya mereka. Keinginan konsumen akan kenyamanan meliputi asik, menyenangkan, menarik, dan nyaman.
- b. Definisi operasional: kenyamanan merupakan rangkaian perasaan dari yang paling nyaman sampai yang paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu terhadap suatu hal dimana kenyamanan bagi individu tertentu mungkin berbeda dengan yang lainnya. Tingkat kenyamanan yang dirasakan seseorang tidak dapat diketahui secara langsung atau dengan pengamatan, tetapi harus ditanyakan kepada orang yang bersangkutan seberapa nyamannya mereka. Keinginan konsumen akan kenyamanan meliputi asik, menyenangkan, menarik, dan nyaman yang dapat diukur dengan menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada konsumen PT Indometro Surya Andola Kota Metro.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

- a. Definisi konseptual: kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan pesaing. Keinginan konsumen dalam kualitas pelayanan tersebut diantaranya kehandalan (*realibility*), berwujud (*tangibels*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empaty*).
- b. Definisi operasional: kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan pesaing. Keinginan konsumen dalam kualitas pelayanan tersebut diantaranya kehandalan (*realibility*), berwujud (*tangibels*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empaty*) yang dapat diukur dengan

instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen PT Indometro Surya Andola Kota Metro.

3. Variabel Keragaman Produk (X_3)

- a. Definisi konseptual: keragaman produk adalah kumpulan dari semua produk berupa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen yang memuat indikator seperti ukuran produk yang beragam, jenis produk yang beragam, bahan produk yang beragam, desain produk yang beragam, serta kualitas produk yang beragam.
- b. Definisi operasional: keragaman produk adalah kumpulan dari semua produk berupa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen yang memuat indikator seperti ukuran produk yang beragam, jenis produk yang beragam, bahan produk yang beragam, desain produk yang beragam, serta kualitas produk yang beragam yang dapat diukur dengan instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen PT Indometro Surya Andola Kota Metro.

4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

- a. Definisi konseptual: kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang unik karena kepuasan konsumen bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu juga dengan tingkat kepuasan konsumen yang selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada diri konsumen itu sendiri. Keinginan konsumen agar merasakan kepuasan diantaranya ketanggapan pelayan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, profesionalisme, dan kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan.
- b. Definisi operasional: kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang unik karena kepuasan konsumen bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu juga dengan tingkat kepuasan konsumen yang selalu berubah-ubah, tergantung dari

kondisi internal dan eksternal yang melekat pada diri konsumen itu sendiri. Keinginan konsumen agar merasakan kepuasan diantaranya ketanggapan pelayan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, profesionalisme, dan kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan yang dapat diukur dengan instrument skala likert yang diberikan kepada konsumen PT Indometro Surya Andola Kota Metro.

E. Teknik Pengumpulan data

1. Pembagian Kuesioner

Data yang berhasil dikumpulkan dari kuisisioner selanjutnya diberikan kode agar memudahkan perhitungan pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai dan Jawaban Kuesioner

Alternatif	Kategori	Keterangan
A	Sangat Setuju (SS)	5
B	Setuju (S)	4
C	Kurang Setuju (KS)	3
D	Tidak Setuju (TS)	2
E	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Peneliti, 2022

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Kenyamanan (X1)	1. Asik	1,2,3,4,5
		2. Menyenangkan	6,7,8,9,10
		3. Menarik	11,12,13,14,15
		4. Nyaman	16,17,18,19,20
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	1. Kehandalan	1,2,3,4
		2. Berwujud	5,6,7,8
		3. Ketanggapan	9,10,11,12
		4. Jaminan dan Kepastian	13,14,15,16
		5. Empati	17,18,19,20
3.	Keragaman	1. Ukuran produk	1,2,3,4

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
	Produk (X3)	2. Jenis produk	5,6,7,8
		3. Bahan produk	9,10,11,12
		4. Desain produk	13,14,15,16
		5. Kualitas produk	17,18,19,20
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	1. Ketanggapan Pelayan	1,2,3,4
		2. Kecepatan Transaksi	5,6,7,8
		3. Keberadaan Pelayanan	9,10,11,12
		4. Profesionalisme	13,14,15,16
		5. Kepuasan Menyeluruh Dengan Jasa atau Pelayanan	17,18,19,20

Sumber: Peneliti, 2022

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa analisis data dan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengujian Persyaratan Instrument

a. Uji Validitas

Uji keabsahan data diperlukan untuk mengetahui sejauh mana keakuratan dan kesesuaian pertanyaan-pertanyaan dalam angket diperlukan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir soal, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir (X) dengan skor total instrumen (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{|N \sum x^2 - (\sum x)^2| |N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

(Sumber: Sugiyono, 2016:183)

Keterangan:

r_{xy} = korelasi product moment

n	= jumlah sampel
x	= skor pertanyaan
y	= skor total

Uji validitas harus dilakukan pada setiap item pertanyaan. Sehingga hasilnya dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n-k$ dan dengan $\alpha = 5\%$

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Jika $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan/dipercaya. Reliabilitas dikatakan reliabel jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah *Conbach Alpha Coefficient*.

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

(Sumber: Sudjana, 2005:102)

Keterangan:

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

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah teknik membangun persamaan garis lurus untuk melakukan interpretasi, agar interpretasinya benar maka persamaan yang digunakan untuk interpretasi juga harus benar. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan uji *chi-square goodness of fit*.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

(Arikunto, 2010:312)

Keterangan:

O_i	= frekuensi observasi pada kelas atau interval i.
-------	---

E_i = frekuensi yang diharapkan pada kelas i didasarkan pada distribusi hipotesis, yaitu distribusi normal.

Kesimpulan mengenai distribusi dapat dibuat dengan membandingkan nilai statistik X^2 dengan X^2_{tabel} . Jika secara statistik X^2 lebih kecil dari 1 atau sama dengan X^2_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

c. Uji Linieritas

Linieritas adalah sifat hubungan linier antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada suatu variabel akan diikuti oleh perubahan dengan besaran yang sama pada variabel lainnya. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas ini biasanya digunakan sebagai syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier (Sugiyono, 2016:166).

Uji linieritas dan regresi dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Dasar penarikan kesimpulan dari uji linieritas dapat dilihat jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linier. Sedangkan uji signifikansi regresi terlihat jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi antar variabel signifikan.

d. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang homogen (Sugiyono, 2016: 193). Uji homogenitas dilakukan dengan menggunakan uji Barlett. Data berasal dari populasi yang memiliki variansi homogen bila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Persamaan Regresi

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis linier berganda digunakan jika terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk membuat prediksi terhadap variabel terikat. Persamaan umum untuk regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

(Sugiyono, 2016:192)

b. Uji t

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial atau untuk mengetahui variabel X mana yang berpengaruh terhadap variabel Y (Sugiyono, 2016:275). Uji t ini menguji pengaruh signifikan variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y) yang dapat dihitung.

Setelah menganalisis data dan mengetahui hasil perhitungannya, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t_{hitung} yang lebih kecil atau sama dengan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_0 = terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a = tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

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

c. Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2016: 273). Uji F membuktikan ada tidaknya paling sedikit satu variabel Y, pengujian dirumuskan dengan:

$$R_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{1 - R^2}{n - k - 1}}$$

(Sugiyono, 2016:203)

Keterangan:

k = banyaknya variabel bebas

n = jumlah sampel

R^2 = koefisien determinasi

Setelah menganalisis data dan mengetahui hasil perhitungannya, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi $> 0,05$.

d. Uji R^2 Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

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

(Sigit, 2010:140)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi