

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada metode penelitian ini dilakukan dengan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:2) Kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan cara ilmiah guna menghasilkan data untuk tujuan tertentu. Teknik yang di gunakan yaitu explanatory survey yang berarti untuk menguji hipotesis kedalam pengaruh antar variabelnya. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner/angket. Tingkatan penelitiannya di golongan kedalam asosiatif kausal, yang merupakan jenis penelitian untuk mencari pengaruh variabel bebas (X) kepada variabel terikat (Y) (Mahmud, 2011:29).

B. Tahapan penelitian

1. Populasi

Sugiyono (2013:115) menjelaskan Populasi merupakan wilayah umum dari obyek ataupun subyek yang memiliki ciri dari mutu yang ditetapkan penulis agar di pelajari serta dapat di tarik suatu kesimpulan. Populasi tidak cuma kuantitas dari obyek ataupun subyek yang di pelajari, namun mencakup keseluruhan ciri atau perilaku yang dipunyainya. Populasi pada skripsi ini ialah kepada seluruh pembeli di Muhammadiyah Business Center Swalayan Metro.

2. Sampel

Sugiyono (2018:80), sampel yaitu sebagian jumlah serta ciri dari suatu populasi. Metode yang di gunakan untuk mengambil sampel pada skripsi ini yaitu metode *accidental sampling*, yang artinya ialah mereka yang pernah dijumpai dan pernah berbelanja, dengan demikian hal tersebut bisa di jadikan sampel pada penelitian. Dalam peneliti ini ukuran populasi yang di ambil ukurannya besar serta jumlah populasi penelitian yang tidak bisa di ketahui kepastiannya, maka digunakanlah teknik slovin sebagai berikut:

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

Ket:

n = banyak sampel

N = banyak populasi
e = margin of error yaitu 10%

$$n = \frac{14.861}{1+14.861(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14.861}{149,61}$$

$$n = 99,33$$

Dengan hasil perhitungan diatas maka dihasilkan jumlah sampel dari populasi sebesar 99. tetapi agar mempermudah suatu perhitungan, sehingga banyak sampelnya adalah 100 orang responden.

3. Tahapan

Penulis melewati tahapan-tahapan penelitian supaya mendapatkan hasil maksimal. Berikut tahapan yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian yaitu:

- a. Proses persiapan pengamatan ditempat penelitiannya.
 1. Meminta surat izin penelitian dari Universitas Muhammadiyah Metro
 2. Memberikan surat izin penelitian ke Muhammadiyah Business Center Swalayan di Metro.
 3. Konsultasi kepada pimpinan dan karyawan untuk observasi supaya mengetahui kegiatan serta kondisi lokasi penelitian.
 4. Memberikan intrumen penelitian yakni pengjian validitas, realibilitas, normalitas, linieritas, homogenitas, analisa regresi linier berganda, T, F, R² determinasi kemudian dengan bantuan dosen, teman atau keluarga yang memiliki wawasan dan pengalaman di bidang tersebut guna membantu selesainya penelitian ini dengan hasil yang maksimal.

- b. Proses Pelaksanaan Penelitian:

Dari tahapan yang dilakukan peneliti adalah memberi kuisisioner tentang kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada Muhammadiyah Business Center Swalayan di Metro.

c. Proses Analisa

Pada proses ini seluruh data yang berhasil didapatkan akan dianalisa dengan teknik analisa yang dipakai.

d. Proses Kesimpulan.

Pada proses ini kesimpulan diperoleh setelah melihat hasil tafsiran datanya kemudian bisa menyimpulkan apa adakah hubungan kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada Muhammadiyah Business Center di Metro.

C. Definisi Oprasional Variabel

Definisi operasional merupakan instrumen riset atau penelitian karena merupakan tahapan dari proses pengumpulan data. Hal tersebut mempunyai manfaat agar dapat mengarahkan ke pengukuran/pengamatan terhadap variabel yang berkaitan dan pengembangan alat ukur (*instrument*). Berikut variable yang dibahas pada penelitian ini,diantaranya :

1. Variabel bebas (*Independent*)

Independent Variabel merupakan variabel memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya (Sugiyono 2006:39), dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah: kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan, serta kenyamanan.

a. Variabel kelengkapan produk

1. Definisi konseptual : kelengkapan produk yaitu aneka macam barang yang dijual untuk dikonsumsi dan tersedia pada toko yang memungkinkan di terima konsumen untuk memuaskan kemauannya. meliputi beraneka ragam, variasi, ketersediaan serta, jenis merk barang dagangan. dengan menggunakan skala likert yang dibagikan kepada konsumen

2. Definisi oprasional : kelengkapan produk yaitu aneka macam barang yang dijual untuk dikonsumsi dan tersedia pada toko yang memungkinkan di terima konsumen untuk memuaskan

kemauannya. meliputi beraneka ragam, variasi, ketersediaan serta, jenis merk barang dagangan. di ukur memakai skala likert yang diberikan ke konsumen

b. Variabel pelayanan prima

1. Definisi konseptual : Pelayanan prima merupakan proses rasa peduli kepada konsumen dengan kepedulian terhadap pelayanan terbaik yang bisa melampaui harapannya. Pelayanan prima yaitu perilaku, Perhatian, Tindakan, kemampuan, penampilan serta tanggungjawab memakai skala likert yang diberikan ke konsumen

2. Definisi oprasional : Pelayanan prima merupakan proses rasa peduli kepada konsumen dengan kepedulian terhadap pelayanan terbaik yang bisa melampaui harapannya. Pelayanan prima yaitu perilaku, Perhatian, Tindakan, kemampuan, penampilan serta tanggung jawab. Di ukur memakai skala likert yang diberikan ke konsumen

c. Variabel kepercayaan

1. Definisi konseptual : Kepercayaan merupakan keyakinan dengan menjalin hubungan jangka panjang seseorang dengan orang lain yang berlandaskan pengalaman saat proses interaksi. Kepercayaan meliputi: menjaga perilaku, menjaga kepentingan pelanggan, melayani pelanggan, dan memberi manfaat kepada pelanggan. dengan menggunakan skala likert yang dibagikan kepada konsumen.

2. Definisi oprasional : Kepercayaan merupakan keyakinan dengan menjalin hubungan jangka panjang seseorang dengan orang lain yang berlandaskan pengalaman saat proses interaksi. Kepercayaan meliputi: menjaga perilaku, menjaga kepentingan pelanggan, melayani pelanggan, dan memberi manfaat kepada pelanggan. Diukur dengan memakai skala likert yang dibagikan ke konsumen.

d. Variabel kenyamanan

1. Definisi konseptual : Kenyamanan merupakan sikap dan perasaan pelanggan yang memiliki rasa nyaman dengan diberikannya bantuan dan kemudahan oleh perusahaan maka dapat ditemukan kenyamanan yang meliputi: sikap nyaman dan perasaan individu pelanggan. dengan menggunakan skala likert yang dibagikan kepada konsumen.

2. Definisi oprasional : Kenyamanan merupakan sikap dan perasaan pelanggan yang memiliki rasa nyaman dengan diberikannya bantuan dan kemudahan oleh perusahaan maka dapat ditemukan kenyamanan yang meliputi: sikap nyaman dan perasaan individu pelanggan. Diukur dengan memakai skala likert yang dibagikan ke konsumen.

2. Variabel terikat (dependent)

Dependent variabel yaitu variabel yang diberikan pengaruh oleh independen (Sugiyono 2016:39). pada skripsi ini yang merupakan dependent yaitu kepuasan konsumen.

e. Kepuasan konsumen

1. Definisi konseptual : Kepuasan konsumen merupakan rasa bahagia ataupun kekecewaan individu yang kelihatan selepas membuat perbandingan dari hasil yang dirasakan ataupun membandingkannya antara kepuasan barang dengan harapannya, pertimbangan mutu, serta keunggulan yang dimiliki untuk memuaskan. dengan menggunakan skala likert yang dibagikan kepada konsumen.

2. Definisi oprasional : Kepuasan konsumen merupakan rasa bahagia ataupun kekecewaan individu yang kelihatan selepas membuat perbandingan dari hasil yang dirasakan ataupun membandingkannya antara kepuasan barang dengan harapannya, pertimbangan mutu, serta keunggulan yang dimiliki untuk memuaskan. yang di ukur dengan menggunakan skala likert yang dibagikan ke pelanggan.

Tabel 3. Kisi-kisi kuisioner

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kelengkapan Produk (X1)	a. macam produk dagangan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
	b. variasi produk dagangan	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	c. ketersediaan dan macam merek yang dijual.	15, 16, 17, 18, 19, 20
Pelayanan Prima (X2)	a. Sikap	1, 2, 3, 4,
	b. Tindakan	5, 6, 7, 8,
	c. Kemampuan	9,10,11,12,
	d. Perhatian	13,14,15,16,
	e. tanggung jawab	17, 18, 19, 20
Kepercayaan (X3)	a. Menjaga perilaku	1, 2, 3, 4
	b. Menjaga kepentingan pelanggan	5, 6, 7, 8, 9, 10,11, 12, 13
	c. melayani pelanggan,	14, 15,16, 17
	d. memberi manfaat kepada pelanggan.	18, 19, 20
Kenyamanan (X4)	a. sikap nyaman dan	1, 2, 3, 4,5 ,6 ,7, 8, 9, 10
	b. perasaan individu.	11,12,13,14,15,16,17, 18,19,20
Kepuasan Konsumen (Y)	a. kepuasan produk sesuai dengan harapan	1,2,3,4,5,6
	b. pertimbangan kualitas yang diberikan	7,8,9,10, 11,12,13
	c. memiliki keunggulan yang memuaskan.	14,15,16,17,18,19, 20

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik agar mendapatkan keterangan ataupun kenyataan yang valid untuk pengungkapan data yang dibutuhkan pada skripsi ini (data pokok ataupun penunjang). Agar memperoleh data, bisa di gunakan teknik pengumpulan data. Berikut adalah teknik pengumpulan datanya, antara lain:

1. Data Primer

Data yang didapatkan langsung dari penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuisisioner yang berisikan pertanyaan mengenai variabel yang diteliti dan diisi oleh konsumen Muhammadiyah Business Center Swalayan Metro. Berikut metode yang di gunakan untuk memperoleh data primer, yaitu:

a. Observasi

Menurut Arikunto (2006:230) Observasi yaitu “menatapi peristiwa, gerak ataupun proses”. Sedangkan Sugiyono (2010:204) mengatakan bahwa terdapat dua cara untuk observasi, yaitu:

- 1) *Participant observation* ialah keterlibatan peneliti dengan aktivitas individu yang di amati ataupun peneliti sebagaibagian kelompok yang diamati.
- 2) *Non-participant observation* ialah peneliti tidak terlibat pada individu yang di amati, ataupun peneliti cuma pengamat independent

Observasi di lakukan dengan tujuan agar melihat situasi, serta peristiwanya secara langsung di Muhammadiyah Business Center Swalayan Metro.

b. Wawancara (*interview*)

Menurut Moleong (2006:186), wawancara merupakan pembicaraan dengan tujuan tertentu. Wawancara itu di lakukan 2 pihak, yakni pewawancara dan narasumber. Yang menjadi narasumber adalah konsumen Muhammadiyah Business Center Swalayan Metro.

c. Metode kuisisioner

Menurut Suharsimi (2006:151), kuisisioner merupakan pertanyaan tertulis untuk mendapatkan data dari responden. Metode pengumpulan informasi yang di lakukan peneliti melalui pemberian pertanyaan secara tertulis ke responden untuk dijawab. Penelitian ini memakai ukuran skala likert. Sugiyono (2010:132) mengatakan bahwa Skala likert ialah alat pengukuran perilaku, argumen, serta pemikiran individu/kelompok mengenai suatu hal.

Tabel 4. Alternatif jawaban

No	Keterangan	Skor	
		Positif	Negatif
A	Sangat setuju sekali	5	1
B	Sangat setuju	4	2
C	Setuju	3	3
D	Ragu-ragu	2	4
E	Tidak setuju	1	5

2. Data Skunder

Informasi yang didapatkan dari instansi. Pada penelitian ini menggunakan kajian literatur yang diperoleh dari studi pustaka seperti artikel dan jurnal yang berkaitan.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), instrumen penelitian merupakan alat pengumpulan data yang dipakai pengukuran peristiwa yang di amati. Alat penelitian yang dipakai pada skripsi ini berupa angket atau kuisioner berupa daftar pertanyaan yang sesuai dengan indikator pada setiap variabel.

F. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Uji ini dipakai ketika menguji kevalidan kuisioner, angket bisa di katakan valid jika pertanyaan yang ada di angket bisa mengungkap peristiwa yang bisa dihitung menggunakan angket tersebut. Dipenelitian ini uji validitas dapat dilakukan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Teknik korelasinya ialah Product Moment. Dapat dikatakan valid atau gagal apabila melakukan perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} dimana r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Rumus dari korelasi product moment dari person adalah :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2 - (\sum X)^2)][(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Ket =

r_{xy} = koefisien korelasi

\sum^X = total skor item

\sum^Y = total skor

N = total responden

b. Uji Reliabilitas

Upaya agar melihat konsistensi media pengukuran perlu dilakukan Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas pada penelitian ini memakai pengujian *Cronbach's Alpha Coefficient*:

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma bt^2} \right]$$

Ket:

R_{11} = Reliabilitas instrumen

K = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = banyaknya varian butir

σbt^2 = Total Varian

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Ghozali (2011:160) mengatakan bahwa tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui model regresi variabel dependen dengan independent memiliki kontribusi ataupun tidak. Ada 2 metode untuk mendeteksi residual berdistribusi normal maupun tidaknya yakni analisa uji statistik serta grafik.

Pada uji statistik bila L_{hitung} lebih besar dari L_{tabel} maka H_0 di tolak serta H_1 di terima (tidak normal) dan bila L_{hitung} lebih kecil dari L_{tabel} , maka H_0 di terima serta H_1 di tolak (normal).

b. Uji Linieritas

Digunakan agar tahu data yang dianalisis memiliki kaitan linear ataupun tidaknya secara signifikan. Uji ini memakai *Test for Linearity* pada signifikansi 0,05. Penarikan kesimpulan dapat melihat nilai signifikansi (*Linearity*). Apabila $sig < 0.05$ berarti data linier.

c. Uji Homogenitas

Uji ini dilakukan agar tahu sampel dari populasi memiliki varian homogen. Perhitungannya dengan uji Barlett. Data mempunyai varian homogen apabila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$. Jika data telah normal maka akan dilakukan uji untuk menentukan data tersebut homogen maupun sebaliknya. Rumusan pengujian homogenitas sebagai berikut:

$$F = \frac{\text{varianterbesar}}{\text{varianterkecil}}$$

Sugiyono (2016 : 276)

Nilai signifikansi ialah $\alpha = 0,5$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti mempunyai varian homogen, begitu juga sebaliknya.

3. Model Analisis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik ini merupakan hubungan linier dua ataupun lebih dari variabel independent melalui dependent. Penggunaan model regresi linier berganda memiliki fungsi menghitung besaran pengaruh variabel bebas yakni kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan, Kenyamanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Besaran variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dihitung menggunakan rumus dibawah.

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

(J. Supriyanto, 2009:239)

Ket:

Y = Kepuasan konsumen

X1= Kelengkapan produk

X2= Pelayanan prima

X3= Kepercayaan

X4= Kenyamanan

a= Konstanta (Nilai Y bila $X_1X_2X_3X_4 = 0$)

e= error

$b_1b_2b_n$ = koefisien regresi

b. Uji T (Parsial)

Bertujuan agar melihat pengaruhnya secara individual antara variabel X kepada Y. Pengujian ini bisa dilakukan menggunakan rumus, antara lain:

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

keterangan:

β_1 = koefisien regresi variabel

$S\beta_1$ = kesalahan baku koefisien regresi atau standar eror

Cara uji t dengan signifikansi = 0,05 yaitu dengan membandingkan t_{hitung} nya dengan t_{tabel} .

Apabila tabel t_{tabel} lebih kecil dari t_{hitung} maka H_0 di terima serta H_a di tolak.

Jika t_{tabel} lebih besar dari t_{hitung} , maka H_0 di tolak serta H_a di terima.

c. Uji F (Simultan)

Uji F memperlihatkan apakah seluruh variabel independen berpengaruh simultan kepada dependen, melalui pengujian statistik. Ghozali (2011:177) menjelaskan langkah untuk uji F, yaitu:

$$\frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)}$$

Ket:

r = koefisien korelasi linier berganda

n = total data

k = total variabel bebas

Untuk uji hipotesis ini di gunakan pengujian statistik F antara lain, sebagai berikut :

H_0 di terima jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , berarti independen tidak mempengaruhi secara simultan signifikan kepada dependen.

H_a di tolak jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , berarti independen secara simultan memberi pengaruh signifikan kepada dependen.

Syarat menentukan keputusan nya pada signifikansi = 0,05 yaitu dengan membuat perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} , jika F_{tabel} lebih kecil dari F_{hitung} , maka

Ho di terima serta Ha di tolak, jika F_{tabel} lebih besar dari F_{hitung} , maka Ho di tolak serta Ha di terima.

d. Uji R^2 Determinasi

Nilai R Square bisa di gunakan dalam memperkirakan bagaimana pengaruh variabel bebas kepada terikat memakai pengujian F dengan analisis regresi yang signifikan. jika pegujian f tak signifikan maka R Square tersebut tak bisa dipakai ketika mempengaruhi variabel X dengan Y.

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

Ket:

KD : koefisien determinasi

KR: koefisien korelasi

4. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik yaitu perkiraan yang harus dites keasliannya. Jadi hipotesis penelitian ini ialah:

- a. $H_0 : \beta_1 \leq 0$: kelengkapan produk tak memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.
 $H_a : \beta_1 > 0$: kelengkapan produk mempengaruhi kepuasan konsumen.
- b. $H_0 : \beta_2 \leq 0$: pelayanan prima tak memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.
 $H_a : \beta_2 > 0$: pelayanan prima mempengaruhi kepuasan konsumen.
- c. $H_0 : \beta_3 \leq 0$: kepercayaan tak memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.
 $H_a : \beta_3 > 0$: kepercayaan mempengaruhi kepuasan konsumen.
- d. $H_0 : \beta_4 \leq 0$: kenyamanan tak memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.
 $H_a : \beta_4 > 0$: kenyamanan mempengaruhi kepuasan konsumen.
- e. $H_0 : \beta_1; \beta_2; \beta_3; \beta_4 \leq 0$: kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan, kenyamanan, secara bersamaan tak memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.
 $H_a : \beta_1; \beta_2; \beta_3; \beta_4 > 0$: kelengkapan produk (X1), pelayanan prima (X2),

kepercayaan (X3), kenyamanan (X4), secara bersamaan berpengaruh kepada kepuasan konsumen (Y).