

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menghasilkan data kuantitatif berupa angka dan diperoleh dari hasil pengukuran. Penelitian ini menghasilkan data kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang Rejo Metro Utara.

Untuk membahas dan memecahkan masalah yang ada serta untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, maka digunakan model analisis regresi sederhana. Dikutip dari Alma (2015:108) yang menyatakan bahwa “analisis regresi sederhana ialah alat analisis peramalan nilai pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat.

#### **B. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek yang menjadi pusat penelitian adalah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Peternakan telur puyuh yang terletak di desa Karangrejo kecamatan Metro Utara. Adapun lokasi penelitian adalah di Jl Mawar No 46 Karang Rejo Metro Utara.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara dalam memecahkan masalah dalam penelitian. menurut Sugiyono (2010: 2) bahwa “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Dan data yang digunakan adalah data primer adalah data kualitas pelayanan yang mencakup dimensi bukti fisik dan jaminan serta variabel terikat kepuasan konsumen.

##### **1. Operasional Variabel**

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**a. Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )**

- 1) Definisi Konseptual: bukti fisik adalah segala bentuk fisik yang diberikan perusahaan untuk melayani konsumen. Indikator bukti fisik meliputi fasilitas, fisik produk, tempat atau lokasi peternakan, dan peralatan.
- 2) Definisi Operasional: bukti fisik adalah segala bentuk fisik yang diberikan perusahaan untuk melayani konsumen. Indikator bukti fisik meliputi fasilitas, fisik produk, tempat atau lokasi peternakan, dan peralatan, yang diukur dengan menggunakan skala likert dan diberikan kepada konsumen telur puyuh di perusahaan telur puyuh bapak Supranto.

**b. Variabel Jaminan ( $X_2$ )**

- 1) Definisi Konseptual: jaminan atau *guarante* adalah jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen atas kerusakan atau kesalahan dalam pengiriman barang. Jaminan meliputi jaminan kualitas barang, jaminan penggantian, dan jaminan keamanan.
- 2) Definisi Operasional: Definisi Konseptual: jaminan atau *guarante* adalah jaminan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen atas kerusakan atau kesalahan dalam pengiriman barang. Jaminan meliputi jaminan kualitas barang, jaminan penggantian, dan jaminan keamanan, yang diukur dengan menggunakan skala likert dan diberikan kepada konsumen telur puyuh di perusahaan telur puyuh bapak Supranto.

**c. Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ )**

- 1) Definisi Konseptual: Kepuasan konsumen adalah penilaian suatu purna beli setelah konsumen membeli suatu produk, kemudian membandingkan apakah harapan konsumen terhadap banga tersebut sesuai yang dijanjikan oleh penjual atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan. Kepuasan konsumen dpat diukur dalam penggunaan jasa dengan indikator Kesesuaian *Product Quality* (pelayanan), Kesesuaian *Product Features* (fasilitas), Kesesuaian *Reliability* (kehandalan), dan Kesesuaian *Waranty* (pengembalian harga).
- 2) Definisi Operasional: Kepuasan konsumen adalah penilaian suatu purna beli setelah konsumen membeli suatu produk, kemudian membandingkan apakah harapan konsumen terhadap banga tersebut sesuai yang dijanjikan oleh penjual atau bahkan melebihi harapan yang diinginkan. Kepuasan konsumen dpat diukur dalam penggunaan jasa dengan indikator Kesesuaian

*Product Quality* (pelayanan), Kesesuaian *Product Features* (fasilitas), Kesesuaian *Reliability* (kehandalan), dan Kesesuaian *Waranty* (pengembalian harga). Kepuasan konsumen akan diukur dengan menggunakan angket dengan skala likert.

**Tabel 3.1.**

**Operasional Variabel dan Kisi-kisi Instrumen**

No	Variabel	Indikator	ButirPertanyaan
1	Bukti Fisik	1. Kelengkapan Fasilitas yang dimiliki diantaranya kendaraan bermotor untuk mengantarkan telur	1,2,3,4,5,
		2. Bukti fisik Telur puyuh	6,7,8,9,10
		3. Tempat/lokasi perusahaan telur puyuh strategis	11,12,13,14,15
		4. Kelengkapan Peralatan yang dimiliki	16,17,18,19,20
2	Jaminan	1. jaminan kualitas barang	1,2,3,4,5,6
		2. jaminan penggantian	7,8,9,10,11,12,13
		3. jaminan keamanan	14,15,16,17,18,19,20
3	Kepuasan Konsumen	1. Kesesuaian <i>Product Quality</i> (pelayanan)	1,2,3,4,5
		2. Kesesuaian <i>Product Features</i> (fasilitas)	6,7,8,9,10
		3. Kesesuaian <i>Reliability</i> (kehandalan)	11,12,13,14,15
		4. Kesesuaian <i>Waranty</i> (pengembalian harga)	16,17,18,19,20

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi dalam penelitian mengandung pengertian bahwa keseluruhan subjek yang akan dijadikan penelitian. Menurut pendapat Hadi (2002:70) populasi adalah “semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan”. Sedangkan menurut pendapat Arikunto (2010:104) populasi adalah “keseluruhan subyek penelitian”. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pembeli dan pelanggan telur puyuh yang secara kebetulan membeli telur sewaktu diadakan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang dimiliki oleh perusahaan telur puyuh sebanyak 60 orang.

## **b. Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diselidiki atau yang mewakili populasi. Arifin (2014:215) menyatakan bahwa “sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan sumber data”. Sedangkan Arikunto (2010:118) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.” Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli telur puyuh dengan teknik pengambilan sampel insidental sampling. Jika jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 55 dan taraf *error* (*e*) sebesar 10% maka:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{55}{1 + 55(0,1)^2} \\ &= \frac{55}{1,550} \\ &= 35\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel sebanyak 35 responden. Persentase responden yang diambil dari populasi adalah:

$$\begin{aligned}\text{Persentase} &= \frac{35}{55} \times 100\% \\ &= 63\%\end{aligned}$$

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

### **1. Metode Kuesioner (angket)**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto 2014 :128). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan metode angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup di mana setiap item soal disediakan 5 (Lima) jawaban dengan skor masing-masing mulai skala 1-5.

## 2. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang bersumber pada hal-hal yang tertulis, seperti buku buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya (Arikunto 2012:43).

## E. Pengujian Persyaratan Instrumen

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen (Arikunto 2012 : 160). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan yaitu mengungkap data variabel yang diteliti tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud, untuk mencari validitas. Uji validitas adalah derajat kepercayaan instrumen penelitian dan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrumen. Menurut Sugiyono (2012: 267) “validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Dalam bidang psikologi konsep validitas setidaknya terdapat tiga jenis validitas, yaitu: validitas penelitian (*research validity*), validitas soal (*item validity*), validitas alat ukur (*test validity*). Di dalam validitas tes dibedakan menjadi tiga jenis untuk mengetahui alat ukur ini, yaitu: validitas isi (*content validity*), validitas konstruk (*construct validity*) dan validitas berdasarkan kriteria (*criterion related validity*). Untuk mengetahui kevalidan instrumen dalam penelitian ini, peneliti menggunakan validitas isi (*content validity*) yaitu validitas butir. Analisis butir soal dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan validitas internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson yaitu:

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

Keterangan :

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi

$N$  = Jumlah subyek independent

$X$  = Nilai skor butir (Nilai skor tertentu)

$\sum X$  = Jumlah kuadrat nilai  $X$

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat nilai  $Y$

(Arikunto 2010:159-160)

## 2. Uji Reliabilitas

Realibilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sebuah instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik sehingga mampu mengungkap data yang dapat dipercaya (Arikunto 2012 :100). Rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai (misalnya 0-10 atau 0-100) atau yang berbentuk Skala 1- 3, 1-5 atau 1-7, maka menggunakan rumus alpha ( $\alpha$ ):

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

Keterangan :

$R_{11}$  = Reabilitas instrumen

$K$  = Banyaknya butir pertanyaan /soal

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

$\sigma t^2$  = Varian total

(Arikunto, 2012 :105-106)

Untuk mencari varian tiap butir digunakan rumus :

$$R_2 = \frac{\sum(\sigma) - \frac{\sum(\sigma)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

$\sigma$  = Varian tiap butir

$X$  = Jumlah skor tiap butir

$N$  = Jumlah responden (Arikunto, 2010 :124)

## **F. Uji Persyaratan Analisis**

### **1. Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada disekitar dan disepanjang garis 45° (Santoso 2010 : 235).

### **2. Uji Linieritas**

Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti oleh perubahan variabel lainnya dengan besaran yang sejajar atau dengan kata lain bahwa perubahan variabel lain akan sebanding dengan perubahan variabel lainnya. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan menggunakan *Test For Linierity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Sugiyono, 2015:194).

### **3. Uji Homogenitas**

Pengujian homogenitas bertujuan untuk mengetahui apakah data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau homogen. Uji homogenitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji Kolomogorove-Smirnov Z (KSZ). Perhitungan Uji Kolomogorov-Smirnove dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 17.0. ketentuan dalam menafsirkan nilai KSZ adalah terima H0 jika Koefisien KSZ lebih besar dari taraf nyata ( $\alpha$ ).

## **G. Pengujian Hipotesis**

### **1. Uji Regresi Linier berganda**

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan jaminan terhadap kepuasan konsumen maka data dianalisis terlebih dahulu menggunakan rumus regresi linier berganda Sugiyono (2016:188) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + \dots + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Kepuasan Konsumen

a : Bilangan Konstanta

b1 : Koefisien regresi kualitas pelayanan

b2 : Koefisien regresi fasilitas

X1 : Variabel kualitas pelayanan

X2 : Variabel fasilitas

e : Variabel gangguan/eror

(Algifari 2014 : 62)

## 2. Uji-t Parsial

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Dimana  $T_{tabel} > T_{hitung}$ ,  $H_0$  diterima. Dan jika  $T_{tabel} < T_{hitung}$ , maka  $H_1$  diterima, begitupun jika  $sig > \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak dan jika  $sig < \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 3. R<sup>2</sup> Diterminasi

Perbandingan antara variasi Y yang dijelaskan oleh X1 dan X2 secara bersama-sama dibandingkan dengan variasi total Y. Jika selain X1 dan X2 semua variabel diluar model yang diwadahi dalam E dimasukkan kedalam model, maka nilai R<sup>2</sup> akan bernilai 1. Ini berarti seluruh variasi Y dapat dijelaskan oleh variabel penjelas yang dimasukkan kedalam model. Contoh jika variabel dalam model hanya menjelaskan 0,4 maka berarti 0,6 ditentukan oleh variabel diluar model, nilai diperoleh sebesar R<sup>2</sup> = 0,4. Tidak ada ukuran yang pasti berapa besarnya R<sup>2</sup> untuk mengatakan bahwa suatu pilihan variabel sudah tepat. Jika R<sup>2</sup> semakin besar dan mendekati 1, maka model makin tepat. Semakin besar n (ukuran sampel) maka nilai R<sup>2</sup> cenderung makin kecil. Sebaliknya dalam data runtun waktu (time series) dimana peneliti mengamati hubungan dari beberapa variabel pada satu unit analisis pada beberapa tahun maka R<sup>2</sup> akan cenderung besar. Hal ini disebabkan variasi data yang relatif kecil pada data runtun waktu yang terdiri dari satu unit analisis saja.

## 4. F Simultan

Untuk Menguji Hipotesis Secara Simultan Menggunakan Uji F adalah Sebagai Berikut:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Dimana :

$R_{X_1, X_2, X_3, Y}$  : Nilai Koefisien Korelasi Ganda

$K$  : Jumlah Variabel

$n$  : Jumlah Sampel

$F_{hitung}$  : Nilai F Yang Dihitung

(Sugiono, 2011)

Kaidah Pengujian Signifikan :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , Maka Tolak  $H_0$  Artinya Signifikan, Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  Terima  $H_0$  Artinya Tidak Signifikan.

## H. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah suatu pernyataan dari peneliti dalam menduga sebuah jawaban sementara. Dalam arti lain hipotesis dalam penelitian adalah jawaban sementara yang belum tentu kebenarannya dan perlu untuk dilakukan pengujian. Hipotesis dalam penelitian tersebut perlu untuk diubah kedalam rumusan statistika yang hanya satu jawaban yang akan digunakan yaitu hipotesis alternatif ( $H_1$ ) dan hipotesis nol ( $H_0$ ). Jika yang diambil hipotesis alternatif maka harus menolak Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan sebaliknya.

Kriteria pengujian hipotesis statistik dalam penelitian ini sebagai berikut:

$H_0 : \beta \leq 0$  : Tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang rejo metro utara.

$H_a : \beta > 0$  : Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang rejo metro utara.

$H_0 : \beta \leq 0$  : Tidak ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang rejo metro utara.

$H_a : \beta > 0$  : Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang rejo metro utara.

$H_0 : \beta_1, \beta_2 \leq 0$  : Tidak ada pengaruh bukti fisik dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang rejo metro utara.

$H_a : \beta_1, \beta_2 > 0$  : Ada pengaruh bukti fisik dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada peternakan telur puyuh di Karang rejo metro utara.