

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 8) yaitu : “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. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

2. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah toko rahmat jaya di Pasar mangga dua Jalan Ikan Belida No.52, Pesawahan, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil perhitungan ataupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif tentang karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang jelas serta lengkap yang ingin mempelajari sifat-sifatnya (Sudjana 2010).

Populasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Populasi terbatas yakni populasi yang memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif.
- b. Populasi tidak terbatas yakni populasi yang memiliki sumber data yang tidak dapat ditentukan batasannya secara kuantitatif dengan jelas.

Dari pernyataan di atas, populasi dari penelitian ini adalah konsumen toko Rahmat Jaya di pasar mangga dua Bandar Lampung. Karena tidak ada data yang dapat menjelaskan mengenai jumlah konsumen pasar mangga dua Bandar Lampung, jadi penelitian ini jenis populasinya tidak terbatas. Maka dalam hal ini yang menjadi populasinya adalah konsumen produk fashion toko Rahmat Jaya di pasar mangga dua Bandar Lampung.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Siyoto & Sodik 2015). Penelitian ini tidak menggunakan seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili).

Jenis populasi dalam penelitian ini adalah populasi *infinite* atau jumlahnya tidak diketahui sehingga untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z a)^2 (p)(q)}{}$$

$$d^2$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

Z_{α} : nilai standar normal yang besarnya tergantung α , bila $\alpha = 0,01$,

$$Z = 1,96$$

p : estimator proporsi populasi

q : $1 - p$

d : penyimpangan yang ditolerir 10%

Untuk memperoleh n (jumlah sampel) yang besar dan nilai p belum diketahui, maka dapat digunakan $p = 0,15$. Sehingga, jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian ini sebanyak:

$$(Z_{\alpha})^2(p)(q)$$

$$n = \frac{(\dots)}{d^2}$$

$$(1,96)^2 (0,15)(0,85)$$

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

$$n = 48,95 = 50 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan rumus di atas, maka diketahui bahwa jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah 50 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Iccendental Sampling*. *Iccendental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dilihat orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Atas pertimbangan faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli di toko Rahmat Jaya di pasar mangga dua Bandar Lampung, maka sejumlah anggota sampel yang ditetapkan adalah konsumen di pasar mangga dua Bandar Lampung.

D. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun Jenis-Jenis Variabel adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Independen (Variabel Bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.
- b. Variabel Dependen (Variabel Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.⁷ Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu:

- a. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
 - 1) Kehandalan (Reliability) Daya Tanggap (Responsiveness)
 - 2) Jaminan (Assurance)
 - 3) Empati (Empathy)
 - 4) Bukti Fisik (Tangibles)

b. Variabel Y adalah kepuasan pelanggan dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Menjadi setia atau loyal
- 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada atau royal
- 3) Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk serta jasanya atau membangun.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
---------------------	----------------------	-----------

Kualitas Produk	Kualitas produk adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya yang telah ditentukan dan bersifat laten. Kualitas diukur dalam ukuran persepsi pembeli tentang mutu/kualitas produk tersebut. Kebanyakan produk disediakan atau diadakan mulanya berawal pada satu diantara empat tingkat kualitas, yaitu kualitas rendah, kualitas rata-rata(sedang), kualitas baik (tinggi), dan kualitas sangat baik.	1. Kinerja (<i>performance</i>) 2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (<i>feature</i>). 3. Keandalan (<i>reliability</i>). 4. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>). 5. Daya tahan (<i>durability</i>). 6. Estetika (<i>aesthetic</i>).
Kepuasan Konsumen	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, (Kotler 2002).	1. Rasa senang 2. Konsumen memberikan pujian setelah melakukan transaksi 3. Rasa suka 4. Perasaan puas pada saat melakukan pembelian.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang memerlukan tanggapan baik kesesuaian maupun ketidaksesuaian dari sikap testi.

Pernyataan dan pertanyaan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variabel tertentu. Dalam penelitian ini angket yang digunakan untuk memperoleh data tentang keputusan yang diambil oleh para konsumen dengan cara membagikan kuesioner kepada konsumen di pasar mangga dua Bandar Lampung dalam melakukan pembelian.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian. Yang dimaksud dengan sikap menurut Thurstone ialah: 1) pengaruh atau penolakan, 2) penilaian, 3) suka atau tidak suka, 4) kepositifan atau kenegatifan terhadap suatu obyek psikologis. Biasanya sikap dalam skala *likert* diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral sampai ke yang paling positif.

Skala Likert ini, responden menjawab pertanyaan-pernyataan penelitian dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda ceklis (✓), pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, maka dapat diolah data kuantitatifnya.

Pemberian bobot skor disusun dengan bertingkat yang konsisten. Jawaban yang tersedia tersebut dibuat skala dalam tingkatan (Supardi, 2005).

- a. Sangat Setuju : skor/bobot 5
- b. Setuju : skor/bobot 4
- c. Kurang Setuju : skor/bobot 3
- d. Tidak Setuju : skor/bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor/bobot 1

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah setiap bahan tertulis, film dan gambar yang dapat memberikan informasi. Melalui teknik ini penulis berupaya untuk mencari data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh di lapangan. Dalam hal ini, data yang dikumpulkan meliputi profil lokasi penelitian yaitu pasar mangga dua Bandar Lampung dan foto pelaksanaan penulis dalam melakukan penelitian di lokasi tersebut.

3. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi lokasi yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

C. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

1. Berdasarkan signifikasi

- a. Jika nilai signifikasi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid
- b. Jika nilai signifikasi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid

2. Berdasarkan nilai korelasi

- a. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid
- b. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid

2. Uji Realibilitas

Realibilitas berasal dari kata *realibility* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil

pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji realibilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Metode pengambilan keputusan untuk uji realibilitas menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

3. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti korelasi Pearson mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalitas yang banyak digunakan yaitu dengan metode Uji Liliefors dengan Kolmogorov-Smirnov. Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi ($Asympg.sig$) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi ($Asympg.sig$) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak. Uji ini biasanya sebagai prasyarat uji Independent Samples T Test dan One Way ANOVA. Metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima (varian sama) dan jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak (varian berbeda).

4. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel

bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).

Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus :¹⁴ $Y = a + b.X$

Di mana :

a dan b = konstanta

Y = Variabel terikat

X = Variabel Bebas

b. Uji t

Menurut wiratma (2015:10) uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:

1) Menentukan α

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$

2) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

- Jika *probability value (sig)* $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima.
- Jika *probability value (sig)* $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel–determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik

untuk mengistemasi nilai variabel dependen.