

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Alfamart Jl. Dukuh RT.002 RW.004 Desa Dukuh Kecamatan Citeureup Kabupaten Bogor pada bulan Maret 2022.

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persetujuan judul dan Dosen Pembimbing	■	■	■	■																				
2	Observasi Awal					■	■																		
3	Pengajuan Izin							■	■																
4	Persiapan Penelitian									■	■	■	■												
5	Pengumpulan Data													■											
6	Pengolahan Data													■	■										
7	Analisis dan Evaluasi																	■	■	■	■				
8	Penulisan Laporan																					■	■	■	■
9	Seminar Hasil																					■	■	■	■

Sumber: Rencana Penelitian (2022)

### 3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dengan menggunakan studi kepustakaan dan kuesioner yang dibagikan langsung dengan mengedarkan pertanyaan wawancara kepada responden

konsumen Alfamart di Citeureup, dengan variabel yang digunakan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung dan kepuasan pelanggan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Sugiyono mengemukakan, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan Alfamart Citeureup. Jumlah pelanggan berdasarkan informasi dari pihak Alfamart di Citeureup setiap Harinya mencapai 350 orang. Oleh sebab itu dalam penelitian ini kami menggunakan angka 350 sebagai populasi penelitian.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Ali dalam Taniredja dan Mustafidah (2012:33) mengatakan bahwa sampel penelitian adalah sebagian besar yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap dapat mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil menggunakan teknik tertentu.

Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian, didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan maka penulis menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel yang dicari N : Jumlah populasi

e : Nilai Presisi (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{350}{1 + 350(0,1)^2} = 80 \text{ Responden}$$

Guna mendapatkan sampel yang representif yaitu dapat mewakili populasi di atas, maka menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu. Oleh sebab itu tidak menentukan siapa yang akan dijadikan

responden, melainkan sampel diambil secara *accidental sampling* dan tidak memperhatikan strata yang terdapat didalam populasi tersebut dimana responden merupakan pelanggan Alfamart yang berbelanja kurang lebih total belanjaan senilai Rp. 50.000.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016:193) teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan utama dalam memperoleh data. Peneliti akan memberikan kuesioner pada konsumen yang sudah melakukan pembelian pada minimarket Alfamart di Citeureup. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui yaitu sebanyak 350 orang, maka penulis mengambil 80 orang responden. Hal ini dianggap sudah mewakili karena sesuai dengan standar minimal. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu:

- Kuesioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat pertanyaan atau kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang menjadi objek penelitian. Jumlah responden yang digunakan yaitu sebanyak 80 Responden yang nantinya diminta untuk memilih salah satu jawaban yang telah di persiapkan pada lembaran kuesioner.

### **3.5 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.5.1 Variabel Bebas (Variabel X)**

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu:

- 1) Kehandalan (*Reliability*) (X1), yaitu meliputi perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan tangkap.
- 3) Jaminan (*Assurance*) (X3), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- 4) Empati (*Emphaty*) (X4), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko ataupun keraguan-keraguan.

- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) (X5), yaitu meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan konsumen dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.

### 3.5.2 Variabel Terikat (Variabel Y – Kepuasan Pelanggan)

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y), Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono,2012) terdiri dari:

1. Menciptakan *Word of Mouth*  
Dalam hal ini pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
2. *Re-purchase*  
Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang jasa.
3. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama  
Dalam hal ini konsumen membeli produk lain dari perusahaan yang sama.
4. Menciptakan citra merek  
Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.

#### 1. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjelaskan mengenai makna dari variabel yang sedang diteliti dalam perspektif peneliti berdasarkan eksploitasi teori-teori yang telah dipahami.

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	INDIKATOR	UKURAN
<i>Reability</i> (X1)	-Kecermatan dalam melayani -Pelayanan yang jelas -Kemampuan dalam menggunakan alat	Skala Likert
<i>Responsiveness</i> (X2)	-Karyawan tanggap -Karyaawan cepat	Skala Likert
<i>Assurance</i> (X3)	-Kemampuan karyawan keamanan -Komunikasi karyawan	Skala Likert

<i>Empathy</i> (X4)	-Pemahaman karyawan -Informasi produk -Kepedulian karyawan	Skala Likert
<i>Tangibles</i> (X5)	-Kemampuan pelayanan -Kesiapan pelayanan -Ketepatan karyawan -Kualitas karyawan -Fasilitas	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	-Produk -Service -Re-purchase -Keputusan pembelian	Skala Likert

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode analisis data deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Metode analisis deskriptif digunakan dengan tujuan memberikan penjelasan, interpretasi, serta informasi pada tabulasi data dalam menjawab rumusan masalah pertama yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Citeureup.

Metode analisis regresi linear berganda untuk memprediksi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen, analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu pengaruh usia, pendidikan dan jenis kelamin terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Alfamart Citeureup.

Rumusan masalah ketiga yaitu adakah perbedaan tentang kepuasan pelanggan berdasarkan usia, pendidikan dan jenis kelamin.

#### 3.6.1 Skala dan Angka Penafsirannya

Adapun penilaiannya bahwasannya penelitian ini menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif hingga sampai negatif, yang berupa kata-kata, seperti:

- a. Sangat setuju (skor 5)
- b. Setuju (skor 4)
- c. Ragu-ragu (skor 3)
- d. Tidak setuju (skor 2)
- e. Sangat tidak setuju (skor 1)

Dengan menggunakan skala likert dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, atau sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pertanyaan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dapat dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

**Tabel 3.3 Angka Penafsiran**

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak setuju
2,61 – 3,40	Ragu-ragu
3,41 – 4.20	Setuju
4,21 - 5.00	Sangat Setuju

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah :  $M = \frac{\sum f(X)}{n}$

keterangan :

- M = Angka penafsiran
- f = Frekuensi jawaban
- x = Skala nilai
- n = Jumlah seluruh jawaban

### 3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengukur kekuatan hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart. Adapun model hubungan antar variabel dapat di susun dalam persamaan di bawah ini:

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

Keterangan:

- Y = Kepuasan pelanggan
- a = intersep (titik potong sumbu
- b<sub>1</sub>..b<sub>2</sub> = koefisien regresi (konstanta)

- X<sub>1</sub> = Reliability
- X<sub>2</sub> = Responsiveness
- X<sub>3</sub> = Assurance
- X<sub>4</sub> = Emphathy
- X<sub>5</sub> = Tangibles
- e = standar error

### 3.6.3 Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara  $r_{hitung}$  terhadap  $r_{tabel}$ . Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid (Ghozali, 2005). Rumusnya adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{hitung}$  = Koefesien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

x = Skor pernyataan setiap nomor

Y = Skor total

n = Jumlah responden

Namun demikian penelitian uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus diatas melainkan dengan menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya pertanyaan kuesioner maka kolom dilihat adalah kolom Corrected Item-Total Correlation pada tabel Item-Total Statistichasil pengolahan data menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika  $r_{hitung} > 0,3$

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur semua kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang

terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Dalam SPSS ada fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu melalui uji statistik cronbach alphan dan variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach alphan > 0,6 , (Ghozali, 2005). Dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{(k)(1 - \sum S_i)}{(k-1)(S_t)}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i$  = Jumlah variabel skor tiap item

$S_t$  = Varian total

### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah hal yang wajib dilakukan untuk melakukan regresi linear berganda untuk memperoleh persamaan yang paling tepat digunakan parameter regresi yang dicari dengan metode kuadrat terkecil atau *Ordinary Least Square (OLS)*. Metode regresi OLS akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak biasa jika telah memenuhi persyaratan *Best Linear Unbiased (BLUE)*. Oleh karena itu diperlukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati nol. Dalam penelitian ini digunakan program SPSS dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun Kolmogorv- Smirnov Test.

#### 2. Uji Heterosdastisitas

Uji heterosdastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut uji heteroskedastisitas.

#### 3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan

adanya korelasi antar variabel bebas. Dimana akan diukur tingkat keeratan (asosiasi) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi ( r ). Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen jika saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2005).

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 1. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan. Rumus untuk mencari f tabel yaitu:

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

Keterangan:

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung

$R^2$  = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Adapun pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan menggunakan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf  $\alpha=0,05$  dengan ketentuan:

- a. Jika probabilitas  $f > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- b. Jika probabilitas  $f < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

#### 2. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji T) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel X (*independent*) secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel Y(*dependent*). Rumus untuk menentukan t tabel yaitu:

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

keterangan:

$t_{hitung}$  = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Uji T dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf 5% ( $\alpha=0,05$ ) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- b.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) yang berarti bahwa bila  $R^2 = 0$  berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat  $H_0 : \beta_i = 0$  ; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat  $H_a : \beta_i \neq 0$  ; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat 38 dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel Model Summary hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

