

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian lapangan, atau penelitian langsung di lapangan, adalah bentuk penelitian yang digunakan penulis untuk meneliti kepuasan pelanggan terhadap fasilitas, kualitas layanan, atau suatu produk. Desain penelitian asosiatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan asosiatif adalah desain penelitian kuantitatif yang menggunakan data numerik untuk menentukan dampak hubungan antara dua faktor atau lebih.

3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian

Peneliti di Indomaret Cirendeu³² melakukan penelitian ini pada bulan Februari hingga Juli 2025. Implementasi yang telah disediakan dalam penelitian ini disertakan dalam tabel di bawah ini.:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2025	Maret 2025	April 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025
1	Observasi						
2	Pengajuan Izin						
3	Persiapan Penelitian						
4	Pengumpulan Data						
5	Pengolahan Data						
6	Analisi Data						
7	Penulisan dan penyusunan Laporan						
8	Seminar Hasil						

Untuk penelitian ini judul yang digunakan oleh peneliti yakni fasilitas, kualitas pelayanan, dan produk. Variable dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Produk (X_3) terhadap kepuasan Konsumen (Y_1). Penelitian ini dilakukan di Indomaret Cirendeu32 RT.04/RW03, kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis dan data penelitian berpengaruh dalam komponen data yang diterapkan dalam proses penelitian berdasarkan karakteristik, sifat, dan asal muasalnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kuantitatif yang dimana angka dapat dinilai secara statistik melalui proses survei.

Untuk sumber data yang diterapkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer yang proses perolehan datanya didapatkan langsung dari responden melalui wawancara atau survei.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki kualitas tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulannya, menurut Suriani (2023). Tujuan utama penelitian kuantitatif adalah untuk menggeneralisasikan temuan, sedangkan penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman yang mendalam. Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui, sehingga dapat diambil kesimpulan umum tentang subjek atau objek yang dapat dijadikan contoh sampel..

3.4.2 Sampel

Hutami (2024) menyatakan bahwa sampel merupakan himpunan bagian dari kuantitas dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sekelompok individu yang dipilih dari suatu populasi yang mewakili keseluruhan populasi disebut sampel. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan random sampling, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak. Dengan demikian, peneliti mengambil sampel yang sama dengan rumus lemeshow sebagai berikut.:

$$n = \frac{z^2 1 - \alpha / 2P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah

$$n = \frac{z^2 1 - \alpha / 2P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0,25}{0,1}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 100 orang.

3.5 Operasional Variabel

Menurut Ginting, (2021) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh tentang hasil tersebut serta ditarik kesimpulannya. Variabel ini yakni variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (Variabel X)

Menurut Najib, M. (2023) Variable bebas diartikan sebagai jenis variable yang menjadi penyebab adanya perubahan pada variable yang lainnya, beberapa variable bebas antara lain sebagai berikut:

a. Fasilitas

Menurut Siti, (2020) fasilitas merupakan sarana pendukung dalam kegiatan bisnis berbentuk fisik, dan digunakan dalam normal bisnis. adapun indicator fasilitas sebagai berikut:

1. Perencanaan spasial
2. Perencanaan ruang
3. Perlengkapan atau perabotan
4. Tata cahaya dan warna

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Setianingsih, (2021) Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan kemudian keunggulan tersebut dapat dikendalikan untuk terus dapat memenuhi konsumen.

Adapun indicator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reability
2. Responsiveness
3. Assurance
4. Empathy
5. Tangibles

c. Produk

Menurut Satiradi, et al (2021) Produk merupakan sesuatu yang dapat di promosikan oleh penjual untuk memuaskan keinginan konsumen, adapun indicator produk sebagai berikut:

1. Bentuk
2. Fitur
3. Penyesuaian
4. Kualitas Kinerja
5. Kualitas Kesesuaian
6. Ketahanan
7. Keandalan
8. Kemudahan Perbaikan

9. Gaya
10. Desain

2. Variable Terikat (Variable Y)

Menurut Harianto (2020), Variable terikat merupakan variable yang dapat berubah karena pengaruh variable bebas (variable X). Variable sering dikenal juga dengan variable terpengaruh atau dependen dan disingat dengan nama variable Y. Adapun indicator kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Harga
4. Fasilitas

Berdasarkan definisi operasional variable yang sudah dijelaskan diatas, berikut table yang disajikan oleh peneliti:

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran
Fasilitas (X ₁)	Menurut Priskilla (2023), fasilitas merupakan sarana pendukung dalam kegiatan bisnis berbentuk fisik.	1. Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan/ Perabotan 4. Tata cahaya & Warna	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Menurut Millah (2020), Kualitas Pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan yang bersifat terlihat.	1. Reabilitiy 2. Responsiveness 3. Assurance 4. Empathy 5. Tangibles	Skala Likert

Variable	Definisi	Indikator	Ukuran
Produk (X ₃)	Menurut Satriadi, e al (2021) Produk merupakan sesuatu yang dapat dipromosikan oleh penjual untuk memuaskan para konsumen	1. Bentuk 2. Fitur 3. Penyesuaian 4. Kualitas Kinerja 5. Kesesuaian 6. Ketahanan 7. Keandalan 8. Kemudahan Perbaikan 9. Gaya 10. Desain	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y ₁)	Menurut Andyan (2023), adalah perilaku konsumen, yang dicirikan sebagai tindakan yang disetujui secara pribadi oleh pelanggan saat mereka memperoleh, menggunakan, dan mengonsumsi barang..	1. Kualitas Pelayanan 2. Kualitas Produk 3. Harga 4. Fasilitas	Skala Likert

Sumber: Penelitian 2025

3.6 Metode Pengumpulan Data

Luqman (2024) menyatakan bahwa metode pengumpulan data atau yang dikenal juga dengan istilah “Pengumpulan Data” merupakan suatu prosedur penelitian yang dilakukan oleh para ilmuwan dengan menggunakan prosedur-prosedur ilmiah untuk mengumpulkan data secara metodelis untuk dianalisis. Oleh karena itu, para peneliti menggunakan teknik-teknik berikut untuk mengumpulkan data:

- a. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap objek atau kondisi yang menjadi sasaran. Untuk memastikan bahwa data yang disajikan benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung di Indomaret Cirendeu³²..

b. Kuisisioner

Salah satu metode pengumpulan data adalah melalui kuesioner, yang menanyakan pertanyaan kepada orang-orang dengan harapan mereka akan menjawab. Saat melakukan penelitian dengan berbagai macam angka, metode ini sangat membantu. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk menyebarkan kuesioner..

3.7 Teknik Pengolahan atau Analisis Data

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini, yang melibatkan sejumlah pemeriksaan metodis terhadap fenomena melalui pengumpulan data yang kemudian dikuantifikasi menggunakan perangkat statistik. Menurut Purba & Ruslan dalam Sentot Baskoro, Suhartono, et.al (2022) dalam penelitian kuantitatif, Metode Regresi dapat digunakan untuk memproses variabel berbentuk data kontinyu dan variabel tersebut terdapat korelasi atau pengaruh. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data untuk menyederhanakan data yang telah diperoleh. Maka dari itu akan diketahui kesimpulannya sebagaimana pengaruh variable independen dan variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan skala Likert untuk pengukuran. Respons masing-masing instrumen dibagi menjadi lima gradasi, yang berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif, seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skala Likert

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju(TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Variabel yang akan diukur disebut sebagai variabel indikator ketika skala Likert digunakan. Selain itu, indikator ini berfungsi sebagai dasar untuk mengumpulkan item instrumen, yang dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan. Setelah diproses, kesimpulan akan diambil dari respons terhadap pertanyaan atau pernyataan ini. Nomor interpretasi diperlukan untuk memastikan gradasi respons yang diberikan oleh responden.

Untuk memastikan apakah responden sangat setuju, setuju, tidak setuju, atau bahkan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut, nilai interpretasi ini digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk memproses data mentah yang akan dikelompokkan. Bagilah jumlah total nilai dengan jumlah nilai terendah dan tertinggi untuk menentukan interval nomor interpretasi. Interval interpretasi yang dihasilkan dari ini ditampilkan dalam tabel di bawah ini..

$$\begin{aligned}
 \text{Interval angka penafsiran} &= (\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}) / n \\
 &= (5-1) : 5 \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

Tabel 3.4 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

Sumber: Penelitian , 2025 (Data diolah)

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

3.7.2 Persamaan Regresi

Menurut Nurani (2023), Metode regresi adalah sebuah metode analisis statistic untuk melakukan prediksi menggunakan perkembangan hubungan antara dua atau lebih variable.

Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini untuk memastikan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah cara model hubungan ini disusun dalam fungsi atau persamaan regresi berganda:

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

Keterangan:

Y = Variable dependen

a = Konstanta

b₁-b₃ = Koefisien regresi (Konstanta) X₁,X₂,X₃

X₁-X₃ = Variable Independen

e = Standar error

Program Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS) digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan analisis regresi linier berganda, bukan metode manual yang

disebutkan sebelumnya. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut, analisis data diperlukan. Dalam hal ini, peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang ada. Data dari uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk melakukan uji kualitas terlebih dahulu. Kedua, uji heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan normalitas digunakan untuk melakukan uji asumsi konvensional. Ketiga, uji F (uji simultan), koefisien determinasi, dan uji T (uji parsial) digunakan untuk mengevaluasi hipotesis.

3.7.3 Uji Kualitas Data

Tujuan dari penilaian kualitas data adalah untuk mengetahui tingkat kebenaran dan konsistensi data yang dikumpulkan. Alat (kuesioner) yang digunakan untuk mengumpulkan data primer harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Karena kualitas hasil penelitian akan sangat dipengaruhi oleh kebenaran data yang dikumpulkan..

3.7.4 Uji Validitas

Janna, (2022) mendefinisikan uji validitas sebagai uji yang menentukan validitas alat ukur. Nilai r estimasi (korelasi person) dan nilai r tabel dibandingkan untuk menentukan kriteria uji validitas. Nilai r hitung (Korelasi Person) akan dibandingkan dengan nilai r tabel untuk menentukan valid atau tidaknya butir pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian. Hal ini akan menjadi tolok ukur. Instrumen penelitian dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel; jika r hitung lebih kecil dari r tabel, instrumen tersebut dianggap tidak valid. Rumus yang digunakan adalah koefisien korelasi product moment sebagai berikut:

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

Sumber: Imam Gunawan (2020: 264)

Keterangan:

r hitung = koefisien korelasi variable bebas dan variable terikat

n	= jumlah responden
x	= skor item kuesioner
y	= total skor item kuesioner
$\sum X^2$	= jumlah kuadrat seluruh skor X
$\sum Y^2$	= jumlah kuadrat seluruh skor Y

Oleh karena itu, *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 26 harus digunakan untuk menentukan validitas uji validitas.

3.7.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu hal yang dapat dipercaya atau suatu kondisi yang dapat dipercaya, menurut Al dan Hakim (2021: 264). Tujuannya adalah untuk mengetahui derajat konsistensi suatu kuesioner yang digunakan peneliti sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian..

Menurut Darma, Budi (2021: 17) Uji reliabilitas ialah mengukur variable yang digunakan melalui pertanyaan/ Pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan tingkat signifikan yang digunakan. jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari tingkat signifikan, maka instrument dinyatakan reliabel, sedangkan nilai Cronbach's lebih kecil dari tingkat signifikan dapat dinyatakan tidak reliabel.

3.7.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik, menurut Mardiatmoko (2020: 334), merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu model regresi linier OLS memiliki banyak masalah asumsi klasik; dengan kata lain, kita dapat mempercayai suatu hasil penelitian jika memenuhi *Ordinary Least Square (OLS)*. Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, dan Uji Linearitas merupakan beberapa uji asumsi tradisional yang sering digunakan dalam penelitian. Akan tetapi, hanya tiga uji asumsi tradisional yang digunakan

dalam penelitian ini, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas..

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, artinya akan mengambil ciri-ciri distribusi normal (Nugraha, Billy. 2022: 13). Dalam menentukan uji hipotesis yang diambil dalam uji normalitas adalah:

- a. H_0 : H_0 diterima dengan nilai statistik lebih besar dari nilai table, maka dapat dikatakan berdistribusi normal
- b. H_1 : H_1 diterima jika nilai statistik lebih kecil dari nilai table, maka dapat dikatakan tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Muburaokah, S. (2024), uji multikolinearitas ialah suatu proses untuk mengevaluasi sejauh mana variable-variable independen dalam satu model regresi terkait satu sama lain . Hal ini dikarenakan multikolinearitas dapat menyebabkan kesulitan dalam interpretasi pengaruh individu dari masing-masing variable terhadap variable dependen.

Menurut Aditya (2022), uji multikolinearitas digunakan dalam penelitian bertujuan guna menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variable independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami kolerasi diantara variable independen yang digunakan. Dalam sebuah analisis statistic dapat dideteksi dengan melihat dari nilai VIF (Variance Infation Factor) dan juga dilihat dari hasil pada nilai tolerance. uji multikolinearitas menurut para ahli. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar berarti multikolinearitas, jika nilai tolerance lebih besar 0.1 dan nilai VIF lebih kecil berarti tidak terjadi multikolnearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians antar residual sama atau tidak sama (Tsany & Bagana 2022: 1253). Disebut homoskedastisitas jika varians residual dari satu penelitian ke penelitian lain tetap konstan, dan disebut heteroskedastisitas jika variansnya bervariasi. Berikut ini adalah dasar untuk melakukan uji heteroskedastisitas:

- a. Jika nilai sig (2-tailed) lebih kecil 0,05 dikatakan heteroskedastisitas
- b. Jika nilai sig (2-tailed) lebih besar 0,05 dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.7 Uji Hipotesis

Menurut Fenika (2023) Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang belum teruji sepenuhnya tingkat kebenarannya, maka perlu pengujian untuk mengetahui tingkat kebenarannya. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ialah sebuah jawaban sementara yang memerlukan pengujian lebih lanjut guna mengonfirmasi validitasnya. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2), dan uji t (uji parsial).

1. Uji Serempak/Simultan (Uji F)

Tujuan utama uji F adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen dalam model regresi, baik secara terpisah maupun gabungan, secara signifikan memengaruhi variabel dependen. Ghozali (2021) menyatakan bahwa membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F dalam tabel distribusi F memungkinkan pengujian hipotesis secara simultan. Pada ambang signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), variabel independen dianggap memiliki pengaruh gabungan terhadap variabel dependen jika nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Berikut ini adalah faktor-faktor yang digunakan untuk membuat keputusan dalam uji F.

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

Keterangan:

r^2 = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variable bebas

n = Jumlah sampel

Semua pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Program Statistik untuk Ilmu Sosial (SPSS), bukan secara manual.

Model regresi dikatakan layak jika nilai F sebuah model memenuhi kriteria yang telah ditetapkan:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel} (a, k-1, n-k)$, H_o maka ditolak
- b. jika $F_{hitung} < F_{tabel} (a, k-1, n-k)$, H_o maka diterima

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor independen dapat menjelaskan variabel dependen secara bersamaan, digunakan uji koefisien determinasi. Model prediksi model penelitian yang disarankan semakin baik jika nilai R^2 semakin tinggi. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Jika mendekati 1, maka menunjukkan bahwa variabel independen memprediksi variabel dependen dan memberikan hampir semua informasi yang diperlukan..

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

Sumber: Febri (2023)

3. Uji t (Parsial)

Tujuan uji-t adalah untuk memastikan apakah variabel X memengaruhi variabel Y (masing-masing).. berikut rumus yang digunakan:

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

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$, artinya variable bebas tidak berpengaruh terhadap variable terikat.
- b. $H_0 : \beta_1 \neq 0$, artinya variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat.

Uji t diterapkan guna mengkasji nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Kriteria dikatakan signifikan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probability signifikansi $< 0,05$. penilaian pada uji t sebagai berikut:

- a. Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka variable X yang diuji berpengaruh secara parsial terhadap variable Y.
- b. Jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka variable X yang diuji tidak berpengaruh secara parsial terhadap variable Y.