BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan adalah salah satu dari strategi desain penelitian, yang juga berguna sebagai panduan untuk menyusun strategi dan bisa mencakup seluruh struktur observasi dari awal ide hingga memperoleh hasil penelitian Sujarweni & Endrayanto (2012: 71). Desain penelitian juga sebagai proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian dan peneliti dapat mengkategorikan penelitian yang akan dilakukan apakah termasuk desain penelitian deskriptif atau eksplanatif atau desain penelitian lainnya Sanusi (2011: 13).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif Sugiyono (2014: 8) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme salah satu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu; teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan perhitungan teknik sampel tertentu yang sesuai pengumpulan data kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Operasional Variabel

Pada dasarnya variabel penelitian yaitu sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari agar dapat memperoleh informasi tentang suatu hal lalu diambil kesimpulannya. Pada penelitian ini diambil dua variabel

penelitian yaitu variabel independen dan dependen. Pada variabel fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kualitas produk (X3) yaitu variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen, dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Pada pengukuran variabel tersebut peneliti menggunakan skala *likert* dikarenakan peneliti melakukan sistem kuisisioner (angket). Menurut Sanusi (2011: 59), skala *likert* yaitu skala berdasarkan jumlah sikap responden pada variabel yang diukur.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut juga sebagai variabel *predictor*, *antecedent* dan *stimulus*. Menurut Sugiyono (2014: 39), variabel bebas atau yang disebut variabel independen adalah variabel yang mengakibatkan atau mempengaruhi perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikator

No	Variabel Independen	Indikator	Skala
1	Fasilitas (X1)	Perencanaan Spasial	4119
		Perencanaan Ruangan	
		Perlengkapan dan Perabotan	
		Tata Cahaya	
		Warna	
2	Kualitas Pelayanan (X2)	<i>Tangible</i>	4369
		<i>Reability</i>	
		<i>Responsiveness</i>	
		<i>Asurance</i>	
		<i>Emphaty</i>	
3	Kualitas Produk (X3)	Kinerja	4297
		Fitur atau ciri-ciri tambahan	
		Reliabilitas	
		Kesesuaian dengan spesifikasi	
		Daya tahan	
		<i>Serviceability</i>	
		Estetika	
		Kualitas yang dipersepsikan	

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2014: 39), variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat atau dipengaruhi dikarenakan adanya variabel bebas. Variabel dependen sering dikatakan dengan nama variabel *criteria*, konsekuen dan variabel *output*. Variabel kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen (terikat).

Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikator

No	Variabel Dependen	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen Keseluruhan	4718
		Dimensi konsumen	
		Konfirmasi ekspektasi	
		Niat beli ulang	
		Kesediaan merekomendasikan	
		Ketidakpuasan konsumen	

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono (2012: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi pada penelitian ini yaitu rata-rata pada konsumen PT Batam Inti Sarana Adidaya atau JOHN'S BAKERY dari periode bulan Januari sampai bulan Juni 2019 yang berjumlah 151 konsumen.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2012: 62) mengatakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi disebut sampel. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Pengambilan sampel diterapkan dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

Sumber: Sanusi (2011)

Keterangan:

n = Jumlah sampel/jumlah responden

N = Jumlah populasi

e = Nilai Kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Berdasarkan pada rumus diatas, jadi sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan perhitungan yaitu:

Maka jumlah sampel (n) yaitu:

$$n = \frac{151}{1 + (151 \cdot 0,05^2)} = 109,642753 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan sesuai dengan rumus slovin maka didapatkan sampel 109,64 yang dibulatkan menjadi 110 konsumen yang berasal dari populasi sebesar 151 konsumen dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar 5% .

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan pada sampel penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2014: 84). Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2014: 85). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh konsumen di JOHN'S Bakery yang dari beberapa konsumen dari kalangan yang berbeda-beda.

Sampel yang dipilih secara cermat dengan mengambil objek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri spesifik dan mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Responden adalah konsumen PT Batam Inti Sarana Adidaya.
2. Para konsumen yang sudah mengunjungi PT Batam Inti Sarana Adidaya lebih dari satu kali kunjungan karena responden memiliki informasi yang baik dan benar tentang PT Batam Inti Sarana Adidaya.
3. Minimal responden berumur 15 tahun ke atas.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data adalah satu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dengan cara biasa atau sistematis dan membuat data yang didapat mudah. Menurut Sugiyono (2014), pengumpulan data dilakukan dalam berbagai cara, setting dan sumber. Suatu pengumpulan data adalah hal penting pada metode ilmiah, dikarenakan umumnya data

yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus valid digunakan.

3.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data penelitian kuantitatif. Data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan rancangan penelitian berdasarkan prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi untuk mengukur variable penelitiannya (Sugiyono, 2014: 7). Data primer didapatkan langsung dari konsumen JOHN'S Bakery melalui pengisian kuesioner.

3.4.2 Sumber Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun sumber data yang cenderung pada pengertian dari mana (sumbernya) data berasal. Berdasarkan hal itu data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2, yaitu:

3.4.2.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, (tidak melalui media perantara) data primer dapat berbentuk opini subjek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda atau fisik, kejadian atau kegiatan hasil pengujian. Adapun data primer didapat dari tanggapan responden terhadap fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk serta data yang menunjukkan kepuasan konsumen. Data primer dalam observasi ini adalah

hasil tanggapan terhadap kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan konsumen PT Batam Inti Sarana Adidaya.

3.4.2.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan data konsumen yang diperoleh dari PT Batam Inti Sarana Adidaya tahun 2019. Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini ialah:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2014: 145). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan informasi dari sumber-sumber tertulis, tinjauan pustaka dalam penelitian ini menggali sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian dan menjadi pedoman dalam proses penelitian

3. Kuesioner/Angket

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (daftar pertanyaan). Kuesioner merupakan proses pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara

memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sujarweni & Endrayanto, 2012: 94).

Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, menurut (Sujarweni, 2015) skala likert adalah dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala likert

Keterangan	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sujarweni, (2015)

Sampel yang akan diambil adalah seluruh konsumen di JOHN'S Bakery dari kalangan yang berbeda-beda.

3.5 Metode Analisa Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. maka, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengelola data untuk menjawab rumusan masalah Sujarweni & Endrayanto (2012: 121).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis data untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak (Misbahuddin & Hasan, 2013: 258).

Analisis ini didasarkan oleh bantuan computer dan menggunakan aplikasi maupun program statistik berupa aplikasi *statistical package for the social service (SPSS)* versi 24. Dengan menggunakan aplikasi tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang dikumpul akan dianalisis untuk memberikan pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Batam Inti Saran Adidaya.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasikan terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Priyatno (2012: 117). Suatu instrument dikatakan valid jika

mempunyai validitas tinggi yaitu correlation r hitung $> r$ tabel sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah dengan nilai correlation r hitung $< r$ tabel.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur biasanya menggunakan kuesioner (maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran di ulang kembali). Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala likert 1-5) adalah Cronbach Alpha. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas di mana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrument reliabel atau tidak.(Priyatno, 2012: 120).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah yang memenuhi seluruh uji asumsi klasik, yaitu data terdistribusi normal, tidak terjadi multikolonieritas, bebas dari autokolerasi, dan homokedastisitas. Pada penelitian ini, tidak dilakukan autokolerasi karena penelitian ini menggunakan kuesioner yang tidak menggunakan observasi berurutan sepanjang waktu.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnof Test*, sebagai syarat distribusi normal adalah nilai probabilitas dari variabel harus lebih dari 0,05 dan dapat pula dengan menggunakan pendekatan grafik yaitu grafik normal plot (Priyatno, 2010: 54). Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

1. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas keadaan dimana terjadi hubungan *linier* yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonearitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara membandingkan nilai r^2 dengan R^2 hasil regresi atau dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance*

Inflation Factor (VIF). Apabila nilai *tolerance* $\leq$ dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF $\geq$ dari 10, maka menunjukkan adanya multikolonierita, dan sebaliknya apabila nilai *tolerance* $\geq$ 0,1 atau sama dengan nilai VIF $\leq$ dari 10, maka model regresi bebas dari multikolonieritas (Priyatno, 2010: 81).

3.5.3.3 Uji Heteroskedesitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya, salah satunya dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi (Priyatno, 2010: 83) Dasar analisisnya sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi antara variable independen dengan residual lebih dari 0,5 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,5 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.
2. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh bertujuan untuk mengetahui besarnya konstirbusi dan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian yang

dilakukan terdiri atas analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2).

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen Priyatno (2012 : 73). Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Fasilitas (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kualitas Produk (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Rumus 3.1 Regresi Linear Berganda

Sumber: Sundayana, (2015 :225)

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Fasilitas

X_2 = Kualitas Pelayanan

X_3 = Kualitas Produk

e = Standar Error

3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase sumbangan variasi variabel independen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2010: 66).

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011: 144). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji t (parsial), dan Uji F (simultan), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

3.5.5.1 Uji T (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen.

$$t = \frac{R \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Rumus 3.3 T Hitung

Sumber: Sanusi (2011: 123)

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi

R^2 = Koefisien Determinasi

n = Banyaknya sampel

a. Menentukan kriteria pengujian.

- Taraf signifikan = $0,05/2 = 0,025$
- Derajat kebebasan = $n - 2$

b. Kriteria pengujian

- Bila t hitung $>$ t table atau (-t) hitung $<$ (-t) table dan bila nilai signifikan $<$ nilai *alpha* dibagi 2 ($0,05/2 = 0,025$), maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Bila t hitung $<$ t table, (-t) hitung $>$ (-t) table dan jika nilai signifikan $>$ nilai *alpha* dibagi 2 ($0,05/2 = 0,025$) maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.5.5.2 Uji F (Simultan)

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Rumus f hitung sebagai berikut:

$$F = \frac{(r_{y12})^2}{1-(r_{y12})^2} \left[\frac{n-k-1}{k} \right]$$

Rumus 3.4 F Hitung

Sumber: Sanusi (2011: 126)

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

K = Banyaknya Variabel Bebas

N = Banyaknya Sampel

Jika $f_{\text{tabel}} > f_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, bila $f_{\text{tabel}} < f_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$). Jika angka probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Sebelum adanya kegiatan penelitian ini, penulis lebih dulu menentukan lokasi dan jadwal penelitian berdasarkan persetujuan pihak manajemen JOHN'S Bakery dengan rincian lokasi dan jadwal penelitian tersebut.

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah PT Batam Inti Sarana Adidaya yang beralamat di Komplek Ruko Cipta Puri Blok D No 4 Tiban, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Pada jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan kegiatan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan																			
	Sep 2019				Okt 2019				Nov 2019				Des 2019				Jan 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan judul	■																			
Pencarian data awal		■	■	■																
Penyusunan penelitian					■	■	■	■												
Pembuatan Kuesioner									■	■										
Penyebaran kuesioner											■	■								
Pengumpulan kuesioner													■							
Pengolahan data														■	■	■				
Penyelesaian laporan																	■	■	■	

Sumber: Peneliti, 2019