

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sekaran (2017) Desain Penelitian (*research design*) adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data, berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2018) metode survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Peneliti menggunakan desain penelitian berupa deskriptif kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah fasilitas dan pelayanan yaitu variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat pada Indomaret Panasera. Deskripsi kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan secara objektif, sistematis, dan akurat tentang fenomena, peristiwa, gejala, dan peristiwa yang terjadi. Penelitian kuantitatif menilai sifat dari fenomena yang terlihat.

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian replikasi atau penelitian lanjutan yang melanjutkan dari penelitian sebelumnya dengan variabel, indikator, dan analisis yang sama.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Tempat peneliti melakukan riset penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi disebut lokasi penelitian. Peneliti melakukan penelitian di Indomaret Panasera yang beralamat di Kabil, kecamatan Nongsa, Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2. Periode Penelitian

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Penentuan Judul	■	■																			
Kajian Pustaka / Literatur			■	■	■																
Pembuatan Kuesioner					■	■	■														
Penyebaran Kuesioner									■	■	■										
Pengolahan Data												■	■	■	■						
Hasil Akhir																■	■	■	■		

Sumber : Peneliti (2022)

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

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 Sugiono (2018). Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan formula Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui (Sugiyono & Priyatno, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Indomaret Panasera di Batam.

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Menurut Hardani (2020) sampel ialah hanya Sebagian kecil dari populasi dan karakteristiknya. Berdasarkan pada Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan Teknik *non-probability sampling*. Teknik dimana setiap anggota populasi dinyatakan memiliki peluang nol. Sehingga Teknik ini digunakan pengambilan sampel dengan beberapa metode yang didasarkan oleh kriteria..

3.4.3. Teknik Sampling

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Sugiono (2019). Yang dilakukan peneliti adalah menggunakan teknologi sampel yang diperoleh dari populasi tersebut sesuai standar yang digunakan dalam penelitian. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Acidental sampling*.

Teknik accidental random sampling adalah teknik pengambilan sampel secara

kebetulan dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. *Accidental sampling* yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

3.5. Sumber Data

Data tergolong menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer didapat dari jawaban kuesioner oleh responden yaitu konsumen Indomaret Panasera di Batam.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari pihak lain baik yang sudah diolah maupun yang belum diolah. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal perusahaan, jurnal, dan sejumlah buku yang dijadikan sumber referensi.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Agar peneliti mendapatkan data yang relevan dan valid terhadap persoalan yang diteliti, maka peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data angket atau kusioner. Menurut Sugiyono (2018) cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi

(pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Angket atau kusioner digunakan untuk penunjang informasi yang terhubung dengan respon atau tanggapan konsumen Indomaret Panasera Batam. Menurut Sugiono (2018), kusioner ialah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan Bersama dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden guna dijawab.

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1. Variabel Indenpenden

Variabel independent umumnya mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independent (X) yaitu :

Fasilitas

Menurut penelitian Munawir dalam Gunawan (2021) indikator yang mengukur fasilitas :

1. Perancangan ruang
2. Perancangan spasial
3. Perlengkapan
4. Tata cahaya dan warna
5. Pesan yang disampaikan secara grafis
6. Unsur pendukung

Pelayanan

Indikator pelayanan pada penelitian ini menurut Kotler dalam Jayanti (2019),

dalam kualitas pelayanan terdapat empat dimensi yakni :

1. Intangibility
2. Inseparability
3. Variability
4. Perishability

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu :

Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan pada penelitian ini diambil menurut pandangan

Setyo dalam Zamrodah (2019) yaitu :

1. Terpenuhinya harapan pelanggan
2. Selalu menggunakan produk
3. Merekomendasikan ke orang lain
4. Kualitas layanan
5. Loyalitas
6. Reputasi
7. Lokasi yang strategi

Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Fasilitas (X1)	Fasilitas yaitu segala sesuatu yang memberikan kemudahan dalam melancarkan proses suatu pekerjaan dengan tujuan Tjipto (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perancangan ruang 2. Perancangan spasial 3. Perlengkapan 4. Tata cahaya dan warna 5. Pesan yang disampaikan 	Likert

			secara grafis 6. Unsur pendukung	
2	Pelayanan (X2)	Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Kamsir (2017)	1. Intangibility 2. Inseparability 3. Variability 4. Perishability	Likert
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	Pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan puas. Riyanto (2018)	1. Terpenuhinya harapan pelanggan 2. Selalu menggunakan produk 3. Merekomendasikan ke orang lain 4. Kualitas layanan 5. Loyalitas 6. Reputasi yang baik 7. Lokasi yang strategi	Likert

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Analisa Deskriptif

Menurut Nasir dalam Dr. Ajat Rukarajat (2018) metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan didasarkan pada penyajian tanggapan responden yang hasilnya di olah dengan statistik deskriptif untuk validasi data. Pengelolaan data dengan program SPSS versi 24.

3.8.2. Uji Kualiatata Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ke validitas atau kestabilan suatu instrumen. Vailiditas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Uji validasi dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklarifikasi varibel-varibel yang telah ditentukan.

Validitas Menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh melalui alat ukur tersebut mencerminkan perbedaan yang sebenarnya antara responden dalam penelitian. Saat menentukan kelayakan atau pengaruh item yang digunakan, uji koefisien korelasi yang signifikan biasanya dilakukan pada tingkat 0,05. Artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki kolerasi signifikan terhadap skor total item. Dibawah ini adalah rumus uji validitas.

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

rumus 3. 1. Rumus Uji Validasi

Keterangan :

r = koevisiensi kolerasi

x = skor item

y = skor total dari y

n = jumlah banyaknya subjek

Nilai uji ditunjukkan dengan menggunakan uji dua arah dengan tingkat signifikan 0,05. Kriteria data yang valid, jika;

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka item-item pada pertanyaan ditanyakan berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan paling valid.
2. Jika r hitungnya $<$ r tabel maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.8.2.2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Uji realibilitas juga merupakan cara untuk melihat apakah alternatif ukur kuisioner yang digunakan konsisten atau tidak.

3.8.2.3. Uji Asumsi Klasik

Setelah menguji kualitas data, langkah selanjutnya adalah menguji asumsi tradisional untuk memenuhi persyaratan data dan menjalankan uji regresi untuk menguji keefektifan data. Uji hipotesis klasik menggunakan uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk menguji data.

3.8.2.4. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karna untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lain dengan mengasumsi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika

asumsi dilanggar maka uji statistik tidak valid dan parametrik tidak bisa digunakan. Pengujian model nama lain yang sering disebut guna menguji signifikansi semua koefisien regresi secara bersamaan. Nilai F_{hitung} yang dipakai guna melaksanakan pengujian serempak. Angka F_{hitung} berkaitan erat bersama angka koefisien determinasi (R^2) ketika melaksanakan pengujian F , sebenarnya menguji signifikansi R^2 . Pengujian F memperlihatkan berapa persen dependen variable dijelaskan seluruh independent variable secara bersamaan, dijawab R^2 , sedang signifikansi atau tidaknya dijawab uji F sesuai pengertian diatas, angka R^2 serta pengujian F untuk menetapkan baik tidaknya model yang dipakai. Makin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) serta signifikansi hingga kian baik model tersebut. Apabila: $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dapat diterima, $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tidak diterima. Kondisi yang berlaku untuk data yang diuji adalah data harus berdistribusi normal. Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah variabel independent, variabel turunan, atau keduanya dalam model regresi memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

3.8.2.5. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengikuti apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat tolerance value atau dengan variance inflation factors VIF dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Nilai dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{VIF}_i = \frac{1}{1 - R_j^2}$$

Rumus 3. 2 Rumus Uji Multikolinearitas

Keterangan :

VIF = *Variance Inflation Factor*

R_j^2 = koefisien determinasi antara X_j dengan variable bebas lainnya pada persamaan/model dugaan.

j = 1, 2, ..., p

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat tolerance value dan variance inflation factors VIF. Multikolinearitas terjadi bila nilai VIF diatas nilai 10 atau tolerance value 0,10.

3.8.2.6. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas atau terjadi heterokedastisitas. Dalam analisis memiliki dasar yaitu:

1. Jika ada data yang berbentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebar kemudian menyemping) maka telah terjadi heterokedstisitas.
2. Jika tidak pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.8.3. Uji Pengaruh

3.8.3.1. Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk meramal suatu variabel dependen (Y) berdasarkan dua variabel (independen) dalam suatu persamaan liner. Model regresi disini memasukan dua variabel bebas (independen) yaitu fasilitas dan pelayanan, persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3. 3. Rumus Regresi Linier

Keterangan:

$Y = independent\ variable$

$a = angka\ konstanta$

$b = angka\ koefisien\ regresi$

$x_1 = independent\ variable\ ke-1$

$x_2 = independent\ variable\ ke-2$

$x_3 = independent\ variable\ ke-3$

$X_n = variabel\ ke\ n$

3.8.3.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu (Ghozali, 2018). Jika koefisien dterminasi = 1, artinya varibel-varibel independen memberikan semua infomasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varibel independen. Jika koefisien determinan = 0,

artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan variasi-variasi dependen.

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji T (Uji Parsial)

Uji T untuk mengetahui apakah setiap variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan. Sugiyono, (2021:250) merumuskan uji T sebagai berikut:

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

Rumus 3. 4. Rumus uji T (uji Parsial)

Keterangan :

T= Distribusi T

N= Jumlah data

R= Koefisien determinan T

Uji T bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi, kriteria keputusannya adalah sebagai berikut, berdasarkan nilai t hitung dan t tabel sebagai berikut:

1. Apabila T hitung > tabel atau T statistik <0,05 berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila T hitung > T atau T statistik >0,05, maka tidak terdapat pengaruh dari variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.9.2. Uji F (Uji Simultan)

Menguji nama model lain yang biasa disebutkan adalah menguji signifikansi semua koefisien regresi secara bersamaan. Nilai F digunakan untuk melakukan pengujian bersamaan. F hitung berkaitan erat dengan koefisien determinasi (R^2) saat melakukan uji- f , sebenarnya menguji tingkat signifikansi R^2 . Uji- F menunjukkan persentase variabel terikat yang dijelaskan oleh semua variabel bebas secara simultan, yang dijawab oleh R^2 , signifikan atau tidak dijawab oleh uji- f menurut interpretasi di atas, R^2 dan uji- f untuk menentukan apakah model yang digunakan baik atau tidak. Makin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) serta signifikan. Sehingga kian baik model tersebut.

$$F = \frac{R^2/(n-1)}{(1-R^2)/(n-k)} \quad \text{Rumus 3. 5. Rumus Uji F}$$

f tabel $\alpha = k - 1; n - 1$

Apabila:

$F_{hitung} < f_{tabel}$ maka hipotesis diterima

$F_{hitung} > f_{tabel}$ maka hipotesis ditolak