

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian kausalitas, sebab penelitian ini mencoba untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah kenyamanan berbelanja (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kelengkapan produk (X3), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). dan nilai yang diuji disini adalah koefisien regresi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 1997:57). Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen pada salah satu gerai Indomaret di Kota Ambon, jumlah populasinya adalah 150 orang. Jumlah itu adalah jumlah konsumen rata-rata perhari dalam sebulan terakhir.

3.2.2 Sampel

Menurut Sudjana dan Ibrahim (2004:85) sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut. Sampel digunakan oleh peneliti untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga jika jumlah populasi yang akan diteliti dipandang terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan. Menurut Hair et.al (2010) jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah indikator dan ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden.

Dalam pengambilan sampel secara umum terdapat dua teknik yang digunakan yaitu *Non-Probability Sampling* dan *Probability Sampling*. *Non-Probability sampling* sendiri merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel sedangkan *probability sampling* merupakan teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *Non-Probability Sampling* jenis *Accidental Sampling*, menurut Notoatmodjo (2010) teknik pengambilan *Accidental sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 150 orang, adapun karena pertimbangan agar kuesioner dapat dijawab dengan baik dan benar, maka penulis memberi batas usia minimal, yang dijadikan sebagai sampel adalah mereka yang berusia minimal 17 tahun. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti perlu digunakan rumus *Slovin* dengan *Margin of Error* yang ditetapkan adalah 5%. Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,5)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,025)}$$

$$n = 109,428$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = *margin of error*

Berdasarkan hasil dari perhitungan menggunakan rumus *Slovin* diatas maka jumlah sampel minimal untuk penelitian ini, dari 150 populasi dengan *margin of error* 5% adalah 109 orang.

3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran

3.3.1 Variabel

Variabel merupakan salah satu komponen penting yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Variabel mencakup segala sesuatu yang ditetapkan untuk mendapatkan informasi mengenai hal tersebut hingga bisa ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiono (2009) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Sesuai dengan judul pada penelitian ini maka bisa dilihat bahwa penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif kausalitas karena penelitian ini mencoba meneliti pengaruh variabel independen (X) yang berakibat kepada variabel depeden (Y). Pada penelitian ini terdapat 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel independen dan 1 variabel depeden. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

- Variabel Independen (bebas)
 1. Kenyamanan Berbelanja (X1)
 2. Kualitas Pelayanan (X2)
 3. Kelengkapan Produk (X3)
- Variabel Depeden (terikat)
 1. Kepuasan Konsumen (Y)

3.3.2 Operasionalisasi

Berikut adalah operasionalisasi variabel yang diringkas dalam bentuk tabel:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Nama	Defenisi	Pengukuran		
		Indikator	item	Rumu s
Variabel X1 (kenyamanaan berbelanja)	Variabel ini adalah variabel yang mengacu pada perasaan nyaman yang dirasakan oleh konsumen ketika sedang berbelanja	1. Kebersihan (X1.1) 2. Kerapian (X1.2) 3. pendingin ruangan (X1.3)	1. halaman maupun ruangan terjaga kebersihannya 2. ruangan ditata serapi mungkin dan ruangan terlihat luas 3. terasa sejuk karena tersedia pendingin ruangan	Likert

<p>Variabel X2 (kualitas pelayanan)</p>	<p>Variabel X2 adalah variabel tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Indomaret kepada setiap konsumen yang datang berbelanja</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. jaminan (X2.1) 2. perhatian (X2.2) 3. bukti langsung (X2.3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. menjamin semua konsumen dilayani dengan baik tanpa pandang bulu 2. melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah 3. memberikan layanan terbaik langsung kepada konsumen tanpa janji-janji 	<p>Likert</p>
<p>Variabel X3 (kelengkapan produk)</p>	<p>Variabel X3 adalah kelengkapan produk yang dijual oleh pihak indomaret</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ragam produk yang dijual (X3.1) 2. variasi produk yang dijual (X3.2) 3. ketersediaan produk yang dijual (X3.3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. terdapat beragam jenis produk 2. produk bervariasi mulai dari ukuran, harga juga kualitas 3. tidak perlu khawatir kehabisan sebab produk 	<p>Likert</p>

			yang dijual selalu tersedia	
Variabel Y (kepuasan konsumen)	Variabel Y adalah perasaan puas yang dirasakan oleh konsumen akibat dari ketiga variabel sebelumnya	1. betah (Y1) 2. ulasan dan rating (Y2) 3. mengandalkan (Y3)	1. betah berlama-lama jika sedang berbelanja 2. memberikan ulasan dan rating yang positif 3. selalu menjadikan Indomaret sebagai tempat berbelanja kebutuhan pokok sehari-hari	Likert

3.3.3 Pengukuran

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur jawaban responden terhadap item-item pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016) skala *Likert* digunakan dalam mengukur suatu sikap, pendapat dan juga persepsi seseorang ataupun sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial.

Jawaban pada setiap item yang diukur menggunakan skala Likert memiliki tingkatan dari yang sangat negatif sampai pada yang sangat positif. Untuk

memudahkan dalam proses pengukuran maka jawaban-jawaban itu diberi skor, sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Tidak Setuju (TS) = 2
3. Netral (N) = 3
4. Setuju (S) = 4
5. Sangat Setuju (SS) = 5

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu kegiatan wajib dilakukan dalam setiap penelitian ilmiah. Dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, ada metode-metode yang digunakan untuk mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data. Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Kuesioner bertindak sebagai metode utama, sedangkan observasi adalah metode pendukung.

Kuesioner sebagai metode utama pengumpulan data sebab data-data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner adalah data-data primer yang nantinya akan dianalisis dan diolah menggunakan aplikasi SPSS. Penggunaan metode kuesioner untuk pengumpulan data dipilih karena beberapa alasan yaitu, pengumpulan data dengan kuesioner tidak memakan waktu, biaya serta tenaga yang besar tapi cukup efektif jika dibandingkan dengan metode yang lain. Terutama untuk mengukur perilaku, sikap dan pendapat dari objek penelitian dalam jumlah yang besar. Selain itu fleksibilitas kuesioner yang dapat diberikan kepada banyak responden secara bersamaan juga sangat mempermudah proses pengumpulan data.

Selain dengan kuesioner, penggunaan metode observasi sebagai metode pendukung juga dipilih sebagai metode pengumpulan data. Tapi penggunaan metode ini hanya sebatas sebagai metode pendukung saja, sebab data-data yang diperoleh dari hasil observasi bukanlah data-data yang harus di analisa dan diolah menggunakan aplikasi SPSS karena data-data itu sifatnya hanya sebagai data sekunder. Data-data yang diperoleh menggunakan metode observasi hanyalah

berupa informasi-informasi mengenai obyek penelitian, karakteristik sampel, serta pihak-pihak yang terkait dengan penelitian. Informasi-informasi ini hanya digunakan untuk penambah referensi dan pembantu dalam proses penelitian.

Kuesioner sebagai instrument penelitian akan melewati uji validitas dan uji reliabilitas sebelum disebarkan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut memenuhi standar validitas untuk digunakan sebagai alat ukur ataukah tidak, sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur bisa dipercaya.

3.5 Metode Analisis

Semua data yang telah dikumpulkan dan disusun secara sistematis selanjutnya akan di analisis menggunakan metode-metode analisis. Analisis data merupakan kegiatan untuk mengubah hasil penelitian yang masih berupa data-data yang sukar dipahami menjadi informasi yang mudah untuk dipahami dan digunakan untuk membuat kesimpulan. Untuk memperoleh informasi mengenai hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini, maka metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. namun sebelum melakukan uji regresi linier berganda diharuskan untuk melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu, tujuannya agar variabel bebas sebagai estimator atas variabel terikat tidak bias. Berikut adalah penjelasan mengenai uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda:

3.5.1 Uji Asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi *linear Ordinary Least Square (OLS)* terdapat masalah-masalah asumsi klasik ataukah tidak. Dalam melakukan analisis regresi berganda perlu dipenuhi beberapa asumsi yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Pengujian ini perlu dilakukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-

benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi (Akbar, 2020). berikut adalah pengujian asumsi kalsik:

3.5.1.1 Uji Normalitas

Dalam ilmu statistika uji normalitas merupakan suatu metode yang digunakan untuk menilai sebaran data pada sampel kelompok data apakah terdistribusi normal ataukah tidak. Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal.

Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga (Suliyanto, 2011).

3.5.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Menurut Ghozali (2011) Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Apabila antar variabel independen terjadi korelasi, maka terdapat multikolinieritas. Mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai tolerance yang didapat dari hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah jika nilai toleransi $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas, dan apabila nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati *scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *Residual Studentized*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk.

Menurut Ghozali (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut Suliyanto (2011) untuk mendeteksi secara lebih lanjut mengenai variabel bebas mana yang menjadi penyebab terjadinya masalah heteroskedastisitas, kita dapat mengamati *scatterplot* dimana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal.

3.5.1.4 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dilakukan untuk melihat apakah pada suatu model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pada periode sebelumnya atau periode $t-1$. Menurut Ghozali (2016) uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya).

Durbin Watson Test (DW Test) adalah metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala autokorelasi pada nilai residual dari sebuah analisis regresi dengan syarat adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lain diantara variabel independen.

3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). yaitu pengaruh kenyamanan berbelanja (variabel X1), kualitas pelayanan (variabel X2) dan kelengkapan produk (variabel X3) terhadap kepuasan konsumen (variabel Y) Indomaret di Kota Ambon. Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2 variabel. Berikut adalah rumus persamaan regresinya :

$$Y = a + X_1b_1 + X_2b_2 + X_3b_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b1, b2, b3 = Koefisien regresi

X1 = Kenyamanan berbelanja

X2 = Kualitas pelayanan

X3 = Kelengkapan produk

e = *error term*

3.5.3 Uji Parsial (uji T)

Uji T atau biasa disebut juga sebagai uji parsial adalah metode yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (variabel X) secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel terikatnya (variabel Y). terdapat dua acuan yang dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji parsial ini. yang pertama adalah berdasarkan nilai signifikansi, jika nilai signifikansi (sig.) < 0,05 maka terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) berarti hipotesis diterima, begitu juga sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y, yang berarti hipotesis ditolak. Acuan yang kedua adalah berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan t tabel, jika nilai t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y, yang berarti hipotesis diterima, begitu juga sebaliknya.

Untuk mengetahui nilai t tabel perlu dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$Df = n - k$$

$$Df = 109 - 4 = 105$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

kemudian disesuaikan dengan taraf signifikansi yaitu 5% (0,025) pada tabel titik presentase distribusi t. Maka didapatkan hasil t tabel sebesar 1,982.

3.5.4 Uji Simultan (uji F)

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. menurut Ghozali (2016) tingkatan yang digunakan adalah 0,5 atau 5%, jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2016) adalah Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel bebas memiliki berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat, dan jika nilai signifikansi $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, semua variabel bebas tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

3.5.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, nilai dari R Square atau koefisien determinasi ini digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, nilai ini dapat dilihat pada tabel model Summary.

Untuk menghitung nilai error peneliti dapat menggunakan rumus $e = 1 - R^2$, nilai error (e) adalah besarnya pengaruh dari variabel lain. Besarnya nilai koefisien

determinasi ini biasanya berkisar antara 0-1, jika nilai koefisien determinasi (R Square) semakin mendekati angka 1, maka dapat diartikan kalau pengaruh variabel lain tersebut semakin kuat. Begitupun sebaliknya jika nilai koefisien determinasi (R Square) semakin kecil atau menjauhi angka 1, maka semakin lemah pengaruh variabel tersebut.