

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang berada di rumah, atau konsumen di lokasi pasar, para turis di pusat hiburan (daerah tujuan wisata) dan pelanggan jasa perhotelan, perbankan, kantor pos, serta sebagai pengguna alat transportasi umum lainnya.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk mendapat data dan informasi yang nyata tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Jelita *Fashion* Kudus.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini berjenis kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan statistic untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain dengan syarat utamanya adalah sampel yang diambil harus representatif (dapat mewakili).<sup>2</sup> Pendekatan ini mempermudah dalam menghitung data-data dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Jelita *Fashion* Kudus.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Oleh karena itu, apabila disebutkan kata populasi, orang kebanyakan menghubungkannya dengan masalah-masalah

---

<sup>1</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 32.

<sup>2</sup>Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (TK : TP, 2009), 7.

kependudukan. Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>3</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pengunjung Toko Jelita *Fashion* Kudus yang berjumlah 150 orang berdasarkan data pengunjung Toko Jelita *Fashion* Kudus selama satu minggu.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya, kemudian ditarik kesimpulan mengenai karakteristik tersebut yang dianggap mewakili populasi.<sup>4</sup>

Teknik penentuan pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling*, yaitu *sampling incidental*. *Sampling incidental* merupakan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>5</sup> Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

---

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), 109.

<sup>4</sup> Sofar Silaen dan Widiyono, *Metode Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Penerbit In Media, 2013), 87.

<sup>5</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta : PUSTAKABARUPERS, 2015), 87-88.

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi Tingkat Signifikan (5%)<sup>6</sup>

Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + (150 \times (5\%)^2)}$$

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

$$n = \frac{150}{1,5}$$

$$n = 100$$

### C. Variabel Penelitian

Variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai atau mempunyai nilai yang bervariasi, yakni suatu sifat, karakteristik atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu untuk dapat diamati atau diukur yang nilainya berbeda-beda atau bervariasi.<sup>7</sup> Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diklarifikasikan menjadi:

#### 1. Variabel Independen

Merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif merupakan variabel yang *menjelaskan* terjadinya fokus atau topic penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “X”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X).

#### 2. Variabel Dependen

Merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel

<sup>6</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, 150.

<sup>7</sup> Sofar Silaen dan Widiyono, *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, 69.

ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topic penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “Y”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y).<sup>8</sup>



---

<sup>8</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 61.

**D. Definisi Operasional**

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan perilaku penjual kepada pemneli dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, agar konsumen merasa dihargai dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan yang diinginkan. <sup>9</sup>	<p><i>Tangible:</i></p> <p>Kemutakhiran (kemodernan) sarana fisik yang dimiliki</p> <p><i>Reliability:</i></p> <p>Kualitas Produk dari barang yang dimiliki</p> <p><i>Responsiveness</i> :</p> <p>Pelayanan dengan cepat (<i>fast respon</i>)</p> <p><i>Asurance:</i></p> <p>Sikap pelayan</p> <p><i>Emphaty:</i></p> <p>Kesediaan pelayanan dalam membantu kesulitan pelanggan</p>	Likert

<sup>9</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian- Bisnis & Ekonomi*, 144.

		dengan cepat.	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap hasil suatu produk. <sup>10</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. Ketersediaan merekomendasikan</li> </ol>	

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Startegik*, (Yogyakarta, ANDI, 2008), 43.

## E. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun jenis-jenis variabel adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>11</sup> Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

## F. Tehnik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data disesuaikan dengan keadaan dan kondisi obyek yang diteliti. Kemampuan menggunakan waktu dan tenaga. Sedangkan tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.<sup>12</sup> Kuesioner dibuat dengan menggunakan pertanyaan terbuka, yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan

---

<sup>11</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi*, 75.

<sup>12</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian- Bisnis & Ekonomi*, 156.

untuk menjelaskan identitas responden, dan pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh konsumen kemudian diberi skor dengan mengacu pada pengukuran skala interval (*interval scale*), yaitu dengan tehnik *agree-disagree scale* dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai 1 sampai dengan 5.

b. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan responden secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu juga dapat dilaksanakan dengan metode wawancara langsung kepada pihak yang berkepentingan di perusahaan. Informasi diperoleh melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak yang perusahaan, dilakukan dengan tehnik komunikasi secara langsung (*interview*) yang merupakan cara sepihak yang dikerjakan dengan sistematis yang berlandaskan kepada tujuan penelitian. Metode ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum perusahaan, strategi periklanan dan promosi penjualan yang dipakai.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini.



## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan data, dapat diartikan sebagai alat ukur, dalam penelitian ini menggunakan angket dan wawancara namun sebagian besar menggunakan angket sebagai instrumennya. Angket berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang sudah memiliki alternative jawaban sehingga responden tidak menambahkan jawaban lain dan memudahkan dalam pengolahan data. Kuesioner ini menggunakan skala likert, yaitu skala psikometrik yang sering digunakan dalam penelitian metode survey dan digunakan untuk mengungkap sikap atau pendapat terhadap suatu fenomena.

Skala kuesioner menggunakan tanggapan dimana setiap tanggapan mempunyai nilai sesuai tingkatan, skala yang digunakan terdiri dari lima, yaitu:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju Sekali (STSS)<sup>13</sup>

## G. Metode dan Analisis Data

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (*score total*), perhitungan dilakukan

---

<sup>13</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian- Bisnis & Ekonomi*, 157.

dengan cara mengkorelasikan anantara skor item dengan skor item total. Dan hasil perhitungan korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika skor total lebih besar dari 0,05.<sup>14</sup>

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk angket.<sup>15</sup> Adapun pengujiannya menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dimana dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

## 2. Tehnik Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Dalam menjelaskan data dan variabel dalam penelitian supaya mudah dibaca dan dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, maka akan dideskripsikan baik berupa tabel maupun diagram.<sup>16</sup>

b. Uji Statistik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur kenormalan distribusi data. Normalitas adalah residu yang seharusnya terdistribusi normal seputas skor-skor variabel terikat. Residu adalah sisa atau perbedaan hasil dari pengamatan variabel

---

<sup>14</sup> Dwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta, Mediakom, 2010), 90.

<sup>15</sup> Sebti Atul Awaliyah dan Saino, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Online, Studi Pada DKPOP Shop", (2017), 11.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung, Alfabeta, 2005), 21.

terikat terhadap nilai variabel terikat hasil prediksi. Untuk melihat hasil residu normal atau tidak, dilakukan dengan Uji *Kolmogorov-smirnoc*. Apabila  $\text{Sig} > 0,05$ , artinya data variabel dependen berasal dari distribusi normal dan sebaliknya.<sup>17</sup>

## 2. Uji t (Signifikan parameter parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$ , dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - b. Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak<sup>18</sup>
- ## 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, yaitu dengan analisis regresi linear sederhana.

Analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih, mendapatkan antara pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen atau meramalkan pengaruh variabel independen terhadap dependennya. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

<sup>17</sup> “Uji Normalitas Dengan Kolmogorov”, konsultanstatistik, 3 Maret, 2009, <http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/uji-normalitas-dengan-kolmogorov.html?m=1>.

<sup>18</sup> Dwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik dengan SPSS*, 69.

- Y : Variabel Dependen  
x : Variabel Independen  
a : Bilangan Konstan  
b : Koefisien arah regresi<sup>19</sup>

untuk uji hipotesis digunakan uji hipotesis koefisien regresi, tehnik tersebut untuk mengetahui ketrhandalan penaksiran-penaksiran regresi tersebut, digunakan uji statistic koefisien korelasi pearson (r) dengan bantuan komputer program SPSS.



---

<sup>19</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif (Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS)*, (Jakarta: Kencana, 2013), 284.