# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu. Cara untuk menguji teori dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur menggunakan instrumen penelitian, sehingga menghasilkan data yang terdiri dari angka-angka. Penelitian ini bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan/pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Jenis penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Adanya hubungan variabel independen dengan variabel dependen menjadi alasan peneliti memilih metode asosiatif. Keterkaitan yang terjadi pada kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Keterkaitan ini juga yang mendasari peneliti menggunakan metode asosiatif.

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UD. Syirkah yang berlokasi di Surabaya. Tepatnya, di Jl. Sidosermo 4 Gg. III No. 29 Surabaya. Lokasi ini merupakan pusat dari UD. Syirkah. Cabang UD. Syirkah berada di Gresik. Tepatnya, di Jl. Biduri Pandan 1.5.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Konsumen UD. Syirkah adalah masyarakat kota Surabaya, Sidoarjo, Gresik dan sekitarnya. Namun, tidak semua masyarakat kota Surabaya, Sidoarjo, Gresik dan sekitarnya yang akan menjadi populasi penelitian ini. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa dari UD. Syirkah di tahun 2016. Jumlah konsumen di tahun 2016 berjumlah 176 orang. Jumlah ini berdasarkan data konsumen pada bulan januari-maret 2016.

a. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Besarnya populasi tidak memungkinkan peneliti mempelajari semua. Hal ini akan banyak memakan waktu, tenaga, dan dana. Pada penelitian ini, jumlah populasi ada 176. Oleh karena itu, peneliti menggunakan rumus Solvin untuk menentukan ukuran sampel dari populasi. Rumus Solvin yang digunakan adalah sebagai berikut:[53]

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

Dimana:

n = sampel

N = populasi

[53] Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif ; dilengkapi perbandingan perhitungan manual & spss, edisi pertama. (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e = perkiraan tingkat kesalahan

Populasi dalam penelitian ini adalah 176, dan tingkat kesalahan yang akan digunakan adalah 10% atau 0.1

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

$$n = \frac{176}{1 + 176.(0,1)^2}$$

$$n = \frac{176}{1 + 176.0,01}$$

$$n = \frac{176}{1 + 1,76}$$

$$n = \frac{176}{2,76} = 63,7$$

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh di atas, ukuran sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 63,7 responden. Dibulatkan menjadi 64 responden.

b. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel.[54] Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yang dipilih adalah teknik *accidental/incidental* yaitu menggunakan individu-individu yang telah memenuhi karakteristik penelitian dan kebetulan dijumpai oleh peneliti. Alasannya, meningkatkan

[54] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 81.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepraktisan (mudah dilakukan) dan efisiensi penelitian (menghemat waktu, biaya, dan tenaga penelitian).

## D. Variabel dan Indikator Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua macam variabel, yakni variabel bebas dan terikat. Selain itu, penelitian ini memiliki beberapa indikator. Variabel dan indikator penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas menghasilkan akibat pada variabel yang lain. Variabel bebas pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu.[55]Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Penelitian ini ditentukan oleh indikator yang akan diukur dari setiap variabel. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam membuat instrumen penelitian. Indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Indikator-indikator dari kedua variabel di atas adalah sebagai berikut :

[55] Nanang Martono, Statistik Sosial (Teori dan Aplikasi Program SPSS), (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hal. 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**Tabel III. 1**
**Variabel dan indikator penelitian**

| Variabel | Indikator |
|---|---|
| Kualitas Pelayanan | - Kebersihan dapur |
| | - Kerapian dapur |
| | - Kelengkapan peralatan yang dibutuhkan oleh konsumen (sendok plastik, acar, tisu, print out nama keluarga yang berhajat) |
| | - Keramahan |
| | - Kejujuran dalam memberikan keterangan tentang fasilitas |
| | - Kejelasan dalam memberikan keterangan fasilitas |
| | - Ketepatan waktu pengiriman masakan (memenuhi janji) |
| | - Kehandalan karyawan dalam menyajikan menu yang diinginkan konsumen |
| | - Kemampuan menanggapi keluhan |
| | - Kemampuan membantu konsumen |
| | - Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah |
| Kepuasan Konsumen | - Konsumen merasa puas atas perhatian secara keseluruhan oleh UD. Syirkah |
| | - Konsumen merasa puas atas pelayanan secara keseluruhan oleh UD. Syirkah |
| | - Konsumen berminat untuk kembali mengkonsumsi masakan di UD. Syirkah |
| | - Konsumen merekomendasikan kepada konsumen lain untuk berkunjung ke UD. Syirkah |

## E. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini. Ada beberapa tahap penelitian yang akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini. Tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dimulai dengan perumusan masalah. Perumusan masalah diperoleh dari adanya latar belakang masalah. Selanjutnya, peneliti menentukan variabel. Menentukan variabel merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh peneliti kuantitatif. Variabel ini akan digunakan peneliti untuk mengetahui hasil dari penelitian ini.

Selanjutnya, peneliti melakukan studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan landasan teori yang tepat. Tahapan selanjutnya yang akan dilakukan peneliti adalah menentukan, menyusun dan menyiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini. Alat ukur ini kemudian digunakan peneliti untuk menguji variabel yang telah ditentukan. Kemudian, pembimbing melakukan hasil dari penelitian ini.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti menentukan lokasi dan menyelesaikan perizinan penelitian. Setelah itu, peneliti menentukan jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti. Setelah menentukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jumlah sampel, peneliti melakukan pengumpulan data dengan alat ukur yang sudah dipersiapkan.

3. Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dimulai dengan melakukan skoring terhadap hasil skala yang telah diisi oleh responden. Kemudian, peneliti menghitung dan membuat tabulasi data yang diperoleh. Selanjutnya, peneliti membuat tabel data. Setelah pembuatan tabel data selesai, peneliti melakukan analisa data dengan IBM SPSS 20. Tahapan terakhir yang dilakukan peneliti yaitu membuat kesimpulan dan laporan akhir penelitian yang disajikan dalam bab lima.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner disebut juga dengan angket. Kuisioner dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan maupun pernyataan. Kuisioner dapat dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien. Kuisioner efisien jika variabel yang diukur pasti.[56]Teknik yang dipakai dalam pengukuran kuisioner penelitian ini adalah *likert scale* atau skala likert.

[56] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 142.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Dengan demikian, jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.[57]Instrumen penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner digunakan peneliti untuk mengukur pengaruh *tangibles, reliability* dan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen UD. Syirkah aqiqah dengan menggunakan skala *likert*.

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat negatif sampai sangat positif. Gradasi nilai ini dapat berupa kata-kata dan diberikan skor. Gradasi nilai tersebut adalah sebagai berikut :[58]

a. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1
b. Tidak Setuju (TS) skor 2
c. Ragu-Ragu (R) skor 3
d. Setuju (S) skor 4
e. Sangat Setuju (SS) skor 5

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

[57] Ibid., hal. 92.
[58] Annika, "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka", Tesis, (Jakarta: Unversitas Terbuka, Jurusan Manajemen, 2013), hal. 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan skala *likert*, variabel dijabarkan menjadi indikator. Kemudian, indikator dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.[59]Instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* ini dibuat dalam bentuk *checklist*.

Dengan bentuk *checklist*, peneliti mendapat banyak keuntungan. Dalam hal ini, keuntungan yang diperoleh peneliti yaitu singkat dalam pembuatannya, hemat kertas, mudah mentabuasikan data, dan secara visual lebih menarik. Data yang diperoleh dari skala tersebut adalah berupa data interval.[60] Hal ini yang mendasari peneliti memilih kuisioner dengan bentuk *checklist*.

## H. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen. Uji validitas penelitian ini dilakukan pada kuisioner. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir/item dengan teknik korelasi *pearson product moment* sebagai berikut :[61]

$$r = \frac{\mathrm{N}(\sum \mathrm{xy}) - (\sum \mathrm{x} \sum \mathrm{y})}{\sqrt{(\mathrm{N}.\sum \mathrm{x}^2 - [\sum \mathrm{x}]^2)(\mathrm{N}.\sum_{\mathrm{y}} 2 - [\sum_{\mathrm{y}}]^2)}}$$

[59] Ibid., hal. 93.
[60] Ibid., hal. 96.
[61] Nanang Martono, Statistik Sosial, (Yogyakarta: Gava Medika, 2010), hal. 243.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimana :

*r* = koefisien korelasi

x = skor pertanyaan

y = skor total

N = jumlah responden

Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah :

1) Apabila r hitung < r tabel, maka butir pernyataan dalam kuesioner tidak valid
2) Apabila r hitung > r tabel, maka butir pernyataan dalam kuesioner valid

Menurut Sugiono, item yang mempunyai korelasi positif akan menunjukkan skor total yang tinggi serta korelasi yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya, syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r = 0,3. Apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.[62]

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali, suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan adalah

[62] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta), 2012, hal. 134.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsistensi dalam pengukuran. Artinya, apabila peneliti melakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama dalam waktu yang berbeda akan diperoleh hasil yang relatif sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Pengukuran dilakukan sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik *cronbach alpha* (α).[63]

Metode *cronbach alpha* merupakan model pengujian konsistensi internal berdasarkan pada korelasi rata-rata antar item pertanyaan atau pernyataan dalam kuisioner. Secara matematis, reliabilitas didefinisikan sebagai proporsi variabilitas pendapat responden atas suatu kuisioner yang merupakan hasil dari perbedaan opini responden.[64]Statistik *cronbach alpha* dalam sebuah kuisioner dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\propto = \frac{k.r}{1 + (k-1)r}$$

Dimana :

$\propto$ = koefisien reliabilitas

$r$ = korelasi antar item

[63] Husnul Khatimah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)", Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, Jurusan Manajemen, 2011), hal. 31.

[64] Annika, "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kinerja Publik Badan Narkotika Kabupaten Bangka", Tesis, (Jakarta: Unversitas Terbuka, Jurusan Manajemen, 2013), hal. 50.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*k* = jumlah item

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila :

1) Hasil koefisien *cronbach alpha* > taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut *reliable*.
2) Hasil koefisien *cronbach alpha* < taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak *reliable*.

3. Uji Normalitas

Menurut Priyatno yang dikutip Markhamah, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji yang dipilih dalam penelitian ini adalah *one sample kol-mogorov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data akan dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.[65]

4. Uji Determinasi R *square*

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Dalam penelitian ini, nilai R *square* yang digunakan adalah *adjusted* $R^2$.

Uji R *square* merupakan pengujian yang digunakan untuk seberapa besar variabel *dependent* dapat disajikan oleh variabel

[65] Siti Markhamah, "Pengaruh Fasilitas Ibadah terhadap Kepuasan Pengunjung Mall (Studi Kasus di Executive Mushola Grand City Surabaya)", Skripsi, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, Jurusan Dakwah, 2016), hal. 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*independent*. Nilai R *square* besarnya antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin tinggi nilai $R^2$ pengaruh variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat semakin besar. Apabila R *square* sama dengan 1, berarti variabel bebas berpengaruh secara sempurna terhadap variabel terikat. Apabila R *square* sama dengan nol, berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.[66]

5. Uji Linearitas

Menurut Priyatno yang dikutip Markhamah, uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pegujian linearitas pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikasi linearitas kurang dari 0,05.[67]

6. Uji Korelasi

Menurut Muhid yang dikutip Markhamah, uji korelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis ini mengestimasi besarnya koefisien yang

[66] Ayik Rifa' Hadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Gladag di Surakarta", Skripsi, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah, Jurusan Manajamen, 2012), hal. 14.
[67] Ibid., hal. 53.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier. Mengestimasi besarnya koefisien melibatkan satu variabel bebas yang digunakan sebagai alat untuk memprediksi besarnya nilai variabel terikat.[68]

[68] Ibid., hal. 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id