BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan[1].

B. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di butik Nafisa Surabaya yang beralamat di Royal Plaza Surabaya Lt UG D1-38. Sedangkan kontak yang dapat dihubungi adalah 082245778755.

Jadi objek penelitian ini merupakan konsumen yang berbelanja di butik Nafisa Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan di butik Nafisa Surabaya dan mengetahui tingkat kepuasannya terhadap dua faktor tersebut dan seberapa besar loyalitas mereka terhadap butik Nafisa Surabaya. Kesediaan dan kerjasama para konsumen dalam memberikan informasi baik lewat angket ataupun yang lain sangat diharapkan oleh peneliti.

[1] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandun: Penerbit Alfabeta. Hal.8

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, Sample dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, namun juga obyek atau benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari namun juga meliputi seluruh karakteritik yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu[2]. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh konsumen di butik Nafisa Surabaya. Dan jumlahnya diambil dari rata-rata jumlah konsumen yang berbelanja di Nafisa Royal Plaza Surabaya.

b. Sample

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari populasi tersebut, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sample yang diambil harus benar-benar representatif (mewakili).

[2] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal.80

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 menggunakan tabel minimum sampel, dari 100 pelanggan bulanan di Nafisa royal Plaza Surabaya, maka akan diambil sampel 73 responden karena penulis menggunakan penentuan jumlah sampel dari Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 10%.

Dalam penelitian ini sample yang diambil bukan seluruh konsumen di butik Nafisa Surabaya melainkan hanya sebagian saja yang akan ditentukan jumlahnya melalui teknik sampling.

c. Teknik sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sample. Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat begbagai macam teknik sampling yang dapat digunakan.

Teknik sampling terbagi menjadi dua macam:

1.) Probability sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sample yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample. Teknik sampling ini meliputi simple random sampling, propostionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, dan cluster sampling atau sampling menurut daerah[3].

2.) Nonprobability sampling

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi

[3] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal.82

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

setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi bagian dari sample. Teknik sample ini meliputi sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh dan snowball[4].

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik nonprobability sampling karena tidak adanya jumlah yang tetap dalam penentuan sample sehingga peneliti harus menghitungnya sendiri.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

a. Variabel Independen

Variable ini sering disebut sebagai variable bebas. Variable bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variable bebas adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

1.) Indikator dari variabel kualitas produk

a.) Daya tahan produk di butik Nafisa Surabaya.

b.) Kinerja produk di butik Nafisa Surabaya. Meliputi kenyamanan produk ketika dipakai, kualitas bahan, dan kerapihan jahitan.

[4] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal.84

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.) Fitur produk di Butik Nafisa Surabaya. Seperti kelengkapan produk yang dijual di Nafisa. Meliputi baju muslimah, dan kerudung.

d.) Estetik. Yaitu nilai penampilan produk di Butik Nafisa. Seperti warna produk, model produk, dan keunikan-keunikan tersendiri yang tidak bisa ditemukan pada produk di butik lain.

Berikut ini adalah daftar pernyataan tentang kualitas produk yang ada dalam angket yang disebarkan kepada konsumen:

Tabel 3.1

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk-produk di Nafisa tahan lama dan awet.					
2.	Produk-produk di Nafisa nyaman dipakai.					
3.	Produk-produk di Nafisa menggunakan bahan yang berkualitas.					
4.	Kualitas jahitan semua produk Nafisa baik dan rapi.					
5.	Produk-produk di Nafisa sangat bermacam-macam Dan lengkap.					
6.	Produk-produk di Nafisa					

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

	tersedia dalam berbagai macam ukuran.					
7.	Produk-produk di Nafisa memiliki model yang bagus, indah dan unik.					

2. Indikator dari variabel kualitas pelayanan

a.) Reliabilitas

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contohnya dokter mampu mendiaknosis penyakit pasien dengan akurat.

b.) Responsivitas

Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contohnya sistem reservasi dan penanganan bagasi maskapai penerbangan yang cepat.

c.) Empaty

Meliputi kemudahan karyawan untuk memahami kemauan pelanggan dan membantu mendapatkan apa yang diinginkan pelanggan.

d.) Bukti fisik

Berupa adanya bukti pembelian seperti struk atau nota pembelian yang lain.

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

Berikut ini adalah daftar pernyataan tentang kualitas pelayanan yang ada dalam angket yang disebarkan kepada konsumen:

Tabel 3.2

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8.	Karyawan di Nafisa memberikan pelayanan dengan segera, langsung dan akurat.					
9.	Karyawan di Nafisa tanggap dalam membantu pelanggan untuk menemukan barang yang diinginkannya.					
10.	Karyawan dapat memahami keinginan konsumen.					
11.	Konsumen mendapatkan struk belanja langsung.					
12.	Konsumen mendapat uang uang kembalian sesuai yang tertera pada struk					

b. Variabel Dependen

Sering juga disebut variable terikat. Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah

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

kepuasan pelanggan. Sedangkan Indikator dari variabel kepuasan pelanggan meliputi:

1. Aspek kenyamanan.

Meliputi kebersihan, lokasi perusahaan dan kenyamanan

2. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan

Meliputi keramahan pelayanan, informasi yang diberikan karyawan, komunikatif, responsif, suportif dan cekatan dalam melayani konsumen.

3. Aspek kompetensi petugas

Meliputi keberanian, dan ketidak ragu-raguan dalam bertindak dan memberikan pelayanan.

4. Aspek biaya.

Meliputi mahal atau murahnya harga produk dan tingkat keterjangkauannya untuk konsumen.

Berikut ini adalah daftar pernyataan tentang kepuasan konsumen yang ada dalam angket yang disebarkan kepada konsumen:

Tabel 3.3

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
13.	Ruangan belanja selalu nyaman.					
14.	Lokasi mudah dijangkau.					
15.	Lingkungan selalu bersih dan rapi.					
16.	Karyawan selalu ramah kepada					

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

	konsumen.					
17.	Karyawan selalu cekatan dalam melayani konsumen.					
18.	Karyawan selalu percaya diri dalam menghadapi konsumen.					
19.	Harga produk sudah sesuai dengan kualitas barang dan pelayanan yang diberikan.					

E. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam tahap-tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Menemukan, memilih, dan merumuskan masalah

Setiap penelitian didasarkan pada permasalahan yang dihadapi. Permasalahan itu bisa tentang ketidak sesuaian dengan teori, keunikan, kekurangan, ataupun kelebihan dari suatu obyek sehingga menarik untuk diteliti.

b. Merumuskan Kerangka Teori

Langkah selanjutnya adalah memantapkan dri untuk meneliti masalah tersebut dengan teori yang berhubungan. Yaitu teori kualitas produk, kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

c. Merumuskan hipotesis

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

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang dibuat sebelum penelitian dilakukan. Hipotesis tersebut dibuat berdasarkan teori dan analisa sementara peneliti. Selanjutnya, hipotesis itu akan dibuktikan dengan data-data yang diperoleh.

d. Memilih alat pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data, peneliti memutuskan untuk membuat kuesioner yang akan disebarkan kepada responden. Data yang didapat dari kuesioner adalah data primer. Dan untuk mendapatkan data sekunder seperti profil perusahaan, peneliti menggunakan metode dokumentasi yaitu dengan cara mengunjungi butik Nafisa Surabaya.

e. Menganalisis data yang telah didapatkan dan menyajikannya

Data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan IBM SPSS 16.

Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat menggunakan tabel.

Setelah melakukan analisis, akan dilakukan pengujian hipotesis. Selanjutnya, akan dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan mendalam dan interpretasi terhadap

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

data-data yang telah disajikan. Pembahasan tersebut mengenai hasil pengujian hipotesis yang disesuaikan dengan teori.

f. Mengambil keputusan

Setelah dilakukan analisa terhadap data yang didapatkan dan pembahasan yang mendalam, tugas peneliti selanjutnya adalah mengambil kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan singkat yang menjawab rumusan masalah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulannya[5]. Disini penulis akan menggunakan tiga instrumen pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara (interview)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan dan menemukan permasalahan yang harus diteliti atau apabila

[5] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal.137

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

peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam[6]

Dalam hal ini peneliti akan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur untuk mendapatkan jawaban yang menguatkan poin-poin yang ada dalam kuesioner.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat petanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok apabila digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wlayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.[7]

Disini peneliti akan membuat kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang dibuat sesuai teori yang dapat membantu penulis mendapatkan jawaban dari responden.

[6] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal.138

[7] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. 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

Kuesioner itu akan diberikan kepada konsumen yang berbelanja di butik Nafisa Surabaya.

c. Pengamatan (observation)

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiono, observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang paling penting adalah proes-proses pengamatan dan ingatan[8].

Disini penulis akan meneliti tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu peneliti akan mengamati dengan cermat berbagai kegiatan yang terjadi di butik Nafisa Surabaya dan mengamati berbagai produk yang tersedia disana. Data hasil observasi dapat membantu peneliti untuk melengkapi data dari wawancara dan kuesioner.

G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengelolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola

[8] Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal.145

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

ukur yang sama.[9] Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variable yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variable yang diteliti.

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrument.Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid, maka perlu di uji.[10] Untuk menguji validitas dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Untuk menguji koefisien r valid atau tidak, akan digunakan uji r, yang selanjutnya akan dibandingkan antara rhitung dengan r tabel. Pada taraf signifikansi 5%, item instrumen dikatakan valid jika r hitung ≥ r tabel. Adapun yang menjadi responden adalah pelanggan di Nafisa Royal Plaza Surabaya sebanyak 73 responden. Jadi r tabel yang dipakai adalah N = 73 r tabel = 0,227.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keterandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan uji reliabilitas harus

[9] Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hal. 46
[10] Juliansyah Noor, 2012, *Metodologi Penelitian*, (Kencana, Jakarta), hlm. 132.

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 hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas.[11] Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_t = \frac{k}{(k-1)} \{1 - \frac{\Sigma St^2}{St^2}\}$$

keterangan :

r = Reliabilitas instrumen

k = Mean kuadrat antara subyek

ΣS_t^2 = Mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = Varians total

Instrumen dinyatakan reliable apabila nilai Alpha Cronbach lebih besar dari r tabel.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, maka sebelum data yang terkumpul dianalisis harus dibuktikan terlebih dahulu bahwa kuesioner tersebut telah valid dan reliable, sehingga dalam analisisnya nanti menghasilkan hipotesis yang valid juga. Untuk mempermudah dalam analisis data , uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan alat bantu SPSS.

H. Teknik Analisa Data

Untuk korelasi menggunakan rank spearman karena penelitian ini bersifat asosiatif, Korelasi rank spearman merupakam alat uji statistic yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variable bila datanya

[11] Juliansyah Noor, 2012, *Metodologi Penelitian*, (Kencana, Jakarta), hlm. 130.

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

berskala ordinal. Nilai korelasi ini disimbolkan dengan "ρ" (dibaca: rho). Korelasi spearman digunakan pada data berskala ordinal. Untuk itu sebelum dilakukan pengololahan data, data kuantitatif yang akan dianalisis perlu disusun dalam bentuk ranking.

Nilai korelasi spearman berada diantara $-1 \leq \rho \leq 1$. Bila nilai = 0, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubungan antara variable dependen dan independen. Nilai $\rho = +1$ berarti terdapat hubungan yang positif antara independen dan dependen. Nilai $\rho = -1$ berarti terdapat hubungan yang negative antara variable independen dan variable dependen. Dengan kata lain, tanda "+" dan "-" menunjukkan arah hubungan diantara variable yang sedang dioperasionalkan. Uji signifikansi Spearman menggunakan Uji Z karena distribusi Spearman mendekati distribusi normal. Kekuatan hubungan antar variable ditunjukkan melalui nilai korelasi. Berikut adalah table nilai korelasi beserta makna nilai terebut:

Tabel 3.4

Nilai	**Makna**
0,00 – 0,19	Sangat rendah / sangat lemah
0,20 – 0,39	Rendah / lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi / kuat

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

0,80 – 1,00	Sangat tinggi / sangat kuat[12]

[12] Nanang Martono, 2010, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS, Gava Median*, Yogyakarta, hal. 224-225

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