

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka. Jadi, penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistika atau cara-cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran (Sujarwen, 2016). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi dikumpulkan melalui responden menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2015).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantin UIN Antasari Banjarmasin yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani Km. 4,5 *Banjarmasin, Kalimantan Selatan*.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

##### 1. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

##### 2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas yang dimiliki kantin serta kepuasan konsumen.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Data yang dijadikan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini ialah data Primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Penelitian ini menggunakan data Primer karena datanya diperoleh dari sumber pertama atau didapat langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang berisi item pernyataan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (8 item pernyataan), fasilitas (19 item pernyataan) dan kepuasan konsumen (9 item pernyataan) yang diberikan kepada responden yaitu mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dan observasi di kantin UIN Antasari Banjarmasin.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Sugiyono, 2015). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari dokumentasi berupa bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

#### **E. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yaitu sebanyak 11.150 orang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2015) metode *Accidental Sampling* yaitu

penentuan sampel berdasarkan kebetulan/ketidaksengajaan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Sevilla yaitu menentukan sampel dari suatu populasi dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne_2}$$

Di mana :

- n = Jumlah sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Batas Kesalahan (10%)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara :

$$n = \frac{11150}{1 + 11150 (0,1^2)} = \frac{11150}{112,5} = 99,11$$

$$n = 98,58 \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

Merujuk pada perhitungan di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

## **F. Teknik Pengumpulan data**

### **1. Kuesioner /Angket**

Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015). Dalam hal ini responden hanya menjawab dengan cara memberi tanda tertentu pada alternatif jawaban yang sudah disediakan.

### **2. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan

dan non-partisipan (Sugiyono, 2015). Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan catatan dari instansi, bahan-bahan bacaan, jurnal serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang profil Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015). Dalam hal ini responden hanya menjawab dengan cara memberi tanda tertentu pada alternatif jawaban yang sudah disediakan. Pada bagian pertama kuesioner, responden mengisi identitas diri, kemudian mengisi pilihan dari pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner. Pertanyaan atau pernyataan yang menyangkut variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa) UIN Antasari Banjarmasin. Kuesioner yang sudah diisi kemudian dikembalikan kepada peneliti.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert, Menurut Sugiyono skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert biasanya digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap suatu objek yang berupa:

Tabel 3.1 Alternatif Jawaban dan Skor pada Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4

3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan

Dalam pengolahan data ini ada beberapa teknik yang penulis gunakan yaitu:

#### a. *Editing*

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kembali kelengkapan dan kejelasan dengan data yang diperoleh, melalui editing ini dapat ditentukan dipakai tidaknya data yang diperoleh.

#### b. *Koding*

Kegiatan ini dilakukan untuk mengklasifikasikan data yang diperoleh dari responden dan informan menurut jenis dan macam-macamnya dengan memberi kode-kode.

#### c. *Tabulating*

Penulis memasukkan data dalam bentuk tabel setelah diadakan perhitungan frekuensi. Dalam hal ini penulis menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentasi yang dicari

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasinya

N = Jumlah frekuensi (responden).

#### d. Interpretasi Data

Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan arti terhadap data yang diperoleh.

## 2. Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun pengujian-pengujian akan dilakukan adalah:

### a. Uji Kesahihan Angket

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau tidak.

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016)

#### 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016).

### b. Uji Statistik Deskriptif

Statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness atau dikenal dengan kemencengan distribusi (Ghozali, 2016).

### c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2016).

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2016).

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran kecil, sedang dan besar (Ghozali, 2016).

## d. Analisis Regresi Berganda

Menurut Ranguti (2017) analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Adapun formula untuk metode Analisis Regresi Berganda. adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = kepuasan konsumen

X1 = kualitas pelayanan

X2 = fasilitas

b1-2= Koefisien parsial untuk masing-masing variabel X1, X2

e. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang mengukur adanya pengaruh antar variabel. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2016).

2) Uji f (Simultan)

Menurut penelitian Umayya (2017) Uji f atau simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut :

$$H_0 : b_1=b_2=b_3=0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3) Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya , apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_A$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$$H_A : b_i \neq 0$$

Artinya variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

## I. Tahapan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, ada beberapa tahapan yang penulis lakukan yaitu:

1. Tahap Perencanaan
  - a. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk penyusunan desain proposal.
  - b. Membuat desain proposal skripsi.
  - c. Mengajukan desain proposal skripsi serta memohon persetujuan judul kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

## 2. Tahap Persiapan

- a. Melaksanakan seminar proposal skripsi yang telah disetujui oleh Fakultas.
- b. Merevisi proposal skripsi yang berpedoman kepada hasil seminar dan petunjuk dari dosen pembimbing skripsi.
- c. Memohon surat riset kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
- d. Membuat instrumen pengumpulan data

## 3. Tahap Pelaksanaan

- a. Menghubungi responden untuk menggali data yang diperlukan.
- b. Melakukan pengumpulan data.
- c. Mengumpulkan data sesuai teknik yang telah ditentukan.
- d. Mengolah, menyusun dan menganalisis data sesuai dengan teknik yang telah ditentukan.

## 4. Tahap Penyusunan Laporan

- a. Menyusun laporan hasil penelitian dalam bentuk skripsi.
- b. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing mengenai laporan yang telah disusun serta diadakan koreksi dan perbaikan hingga disetujui.
- c. Memperbanyak hasil laporan yang telah disetujui dan selanjutnya siap diuji dan dipertahankan didalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.