

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti.¹ Adapun pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistik.² Dalam penelitian ini, peneliti langsung mengumpulkan data yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu pada masyarakat Kelurahan Ampah Kota yang menjadi konsumen membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) eceran melalui pom mini dan diujikan dengan menggunakan SPSS 25.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah masyarakat Kelurahan Ampah Kota, Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah. Alasan penulis tertarik megambil lokasi tersebut adalah karena penulis melihat pedagang disana dengan waktu yang singkat merubah sarana penjualannya menggunakan pom mini dan maka penulis pun ingin

¹ Supardi, *Metedologi Penelitian Ekonomi & bisnis* (Yogyakarta: UII pres, 2005), hlm.34.
34.

²Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Penerbit Andi 2006), hlm.12.

mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli BBM eceran dengan pom mini tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah masyarakat di Kelurahan Ampah Kota yang menjadi konsumen BBM eceran pada Pom Mini.
- b. Objeknya adalah faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli BBM eceran dengan Pom Mini di Kelurahan Ampah Kota.

D. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.³Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kelurahan Ampah Kota yang menjadi konsumen BBM ecran pada Pom Mini yang berjumlah 16.881.⁴
- b. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel terdiri dari jumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain sejumlah tapi tidak semuanya, populasi akan membentuk sampel, jadi sampel adalah subkelompok atau sebagian populasi.⁵

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2011), hlm. 117.

⁴ Hasil data dari kantor kelurahan Ampah Kota.

⁵Supardi, *Op.cit.*, hlm. 114.

Menentukan sampel dari populasi yang di dapat, maka dapat menggunakan rumus solvin yaitu:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan pada perhitungan sebanyak 10%

Penentuan banyaknya responden dalam penelitian ini sebagaimana perhitungan sebagai berikut:

$$= \frac{16881}{1 + 16881 (10\%)^2} n$$

$$n = \frac{16881}{169.81}$$

$$n = 99.41110653$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diperoleh besarnya jumlah sampel atau nilai n adalah 99.41110653 yang dapat dibulatkan menjadi n = 99.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti menentukan sampel berdasarkan tabel dari *isaac* dan *Michae*.⁶ Sehingga dengan taraf kesalahan 10% dan jumlah populasi 16.881 orang, maka ukuran sampel menjadi 99 orang secara acak.

⁶Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm 86.

E. Data dan Sumber data

- a. Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.⁷
- b. Sumber data dalam penelitian ini ada dua macam, pertama data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian itu dilakukan.⁸
 - 1) Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diisi oleh responden yang terlibat langsung dalam penelitian.
 - 2) Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya.⁹ Data ini merupakan data yang diperoleh dokumen, buku, literatur, dan online yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan data

Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data, disini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagi kuesioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan

⁷Syofian Siregar, *Statistik Parameter untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 37.

⁸*Ibid*, hlm. 54.

⁹*Ibid*, hlm. 67.

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁰

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian.¹¹ Sehingga penulis pada penelitian ini menggunakan metode skala likert pada pengukuran jawaban responden. Adapun dalam pengukuran skala likert ada lima opsi jawaban sebagai berikut:

- a. SS : Sangat setuju diberi skor 5
- b. S : Setuju diberi skor 4
- c. N : Netral diberi skor 3
- d. TS : Tidak Setuju diberi skor 2
- e. STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabelindependen maupun variabel dependen, Sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

¹⁰ Sugiyono, *Op.cit.*, hlm. 199.

¹¹ Sugiono, *Op.cit.*, hlm. 134.

Tabel 3.1**INDIKATOR KUESIONER**

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Fasilitas (X_1)	1. Sarana dan Prasarana 2. Harga yang sesuai	Likert
Pelayanan (X_2)	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)	Likert
Lokasi (X_3)	1. Akses (mudah dijangkau) 2. Visibilitas (mudah dilihat)	Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Sesuai Harapan 2. Mutu (kualitas)	Likert

Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti oleh reabilitas. Jika sebutir pernyataan tidak valid maka dibuang butir-butir yang tidak valid kemudian secara bersama-sama diukur reabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.¹²

¹² Syofian Siregar, *Op.cit*, hlm. 46.

b. Uji Reliabilitas

Bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula.¹³ Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik alpha cronbach yaitu metode yang digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan ‘benar’ atau ‘salah’ maupun ‘ya’ atau ‘tidak’, melainkan digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku.¹⁴

H. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametik.

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah dimana tidak terjadi hubungan linier yang sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala Multikolinieritas

¹³*Ibid*, hlm. 55.

¹⁴*Ibid*, hlm. 56.

dengan melihat nilai *variance Inflation Factor* (VIP) dan Tolerance, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,01, maka tidak terjadi Multikolinieritas.

3) Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson* (DW), cara menentukan atau kriteria pengujian autokorelasi berdasarkan nilai DW adalah sebagai berikut:

a) Deteksi Autokorelasi Positif:

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi positif

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi positif

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujin tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

b) Deteksi Autokorelasi Negatif :

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujin tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

4) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Uji ini menunjukkan bahwa variasi tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variasi dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain tetap maka disebut Homokedastisitas.¹⁵

b. Uji Hipotesis

1) Analisis Koefisien Diterminan (R)

Analisis Determinan digunakan untuk mengetahui presentasi sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar presentasi variasi variabel tergantung $R=0$, maka tidak ada sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel tergantung atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel tergantung. Sebaliknya $R= 1$ maka presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel tergantung adalah sempurna atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjeaskan 100% variasi variabel tergantung.

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara data atau lebih variabel bebas (independen) terhadap variabel tak bebas (dependen) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_3 + e$$

¹⁵ Syofian Siregar, *Op.Cit*, hlm. 153.

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

$b_1 b_1 b_1$ = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

X_3 = Lokasi

e = eror

3) Uji Koefisien secara parsial (uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficiens* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

4) Uji Koefisien Regresi secara Simultan (uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel tak bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel tak bebas.

Hasil uji ini dapat dilihat pada output *ANOVA* dari hasil analisis Linier Berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).