

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian. Sifat penelitian yang digunakan adalah sifat analisis deskriptif dengan melakukan penyebaran kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Menurut Nanang Martono yang dikutip oleh Sudaryono (2019, hlm. 98), penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain.

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

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Pangan Adi N-Talu yang berlokasi di Jalan Kelayan A RT 01 RW 01 No 37 Kota Banjarmasin. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian karena lokasinya yang strategis tepat berada di pinggir jalan raya dan dekat dengan pemukiman masyarakat sehingga Rumah Pangan Adi N-Talu cukup terkenal dikalangan masyarakat sekitar, sehingga cukup banyak masyarakat yang berbelanja di tempat tersebut.

### **C. Data dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun mengenai penjelasan kedua data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Umar, 2008, hlm. 78). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner peneliti yang diberikan kepada pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu.
2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lainnya (Umar, 2008, hlm. 78). Dengan kata lain data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara seperti, buku-buku literatur, majalah, jurnal dan informasi yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik berupa:

1. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung (Sudaryono, 2019, hlm. 226). Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode observasi partisipan. Artinya, orang yang mengadakan observasi turut ambil bagian dalam kehidupan orang-orang

yang diobservasi (Hasanah, 2016, hlm. 36), pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara terlibat langsung, dimana peneliti turut bergabung memberikan pelayanan kepada pelanggan selama magang dalam kurun waktu 1 bulan.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. (Sudaryono, 2019, hlm. 217).

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sudaryono, 2019, hlm. 229).

## **E. Subjek dan Objek Penelitian**

### 1. Subjek

Subjek penelitian yang akan dijadikan sebagai responden adalah pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu. Karakteristik pelanggan yang dimaksud oleh peneliti yaitu orang yang melakukan pembelian berulang sebanyak lebih dari 3 kali di toko Rumah Pangan Adi N-Talu. Alasan peneliti

menentukan batas pembelian berulang sebanyak 3 kali adalah karena menurut peneliti jika melakukan pembelian kurang dari 3 kali dalam jangka waktu tertentu maka belum bisa dikatakan sebagai pelanggan melainkan hanya sebagai konsumen atau pembeli.

## 2. Objek

Objek penelitian adalah keseluruhan yang menjadi pokok penelitian dari keadaan yang menjadi sasaran dan menjadi pusat dalam penelitian. Objek penelitian yang dimaksud oleh peneliti adalah etika pelayanan dalam perspektif Islam terhadap kepuasan pelanggan.

## **F. Populasi dan Sampel**

### 1. Populasi

Menurut Wiratna Sujarweni, populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2016, hlm. 4). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berbelanja di Rumah Pangan Adi N-Talu yang jumlahnya tidak terbatas.

### 2. Sampel

Menurut Wiratna Sujarweni (2016, hlm. 4), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua

untuk penelitian misal karena terbatasnya dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus teori *Roscoe* teori. *Roscoe* dalam buku *research methods for business* (Sugiyono, 2018, hlm. 133) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$

Berdasarkan perhitungan *Roscoe*, maka sampel dalam penelitian ini yaitu:

= 10 x (variabel dependen + variabel independen)

= 10 x (4 + 1)

= 10 x 5

= 50 responden.

Karena penelitian ini terdiri dari 5 variabel, maka jumlah sampelnya adalah 50 responden. Adapun karakteristik responden yang akan dijadikan sampel adalah pelanggan yang sudah melakukan pembelian berulang sebanyak lebih dari 3 kali di toko Rumah Pangan Adi N-Talu.

### G. Instrumen Penelitian

Suharsimi Arikunto (2002, hlm. 101) mengatakan instrumen penelitian ini adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang memuat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diajukan kepada pelanggan bersangkutan. Yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan adalah kemudahan responden dalam mengisi kuesioner.

**Tabel II Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

| Variabel                        | Sub Variabel                     | Indikator                           | Skala Pengukuran |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| Etika Pelayanan dalam           | 1. <i>Shiddiq</i> X <sub>1</sub> | a. Kejujuran dalam setiap transaksi | Likert           |
|                                 |                                  | b. Transparansi dalam pelayanan     |                  |
|                                 |                                  | c. Kecermatan dan ketelitian        |                  |
|                                 | 2. <i>Amanah</i> X <sub>2</sub>  | a. Bertanggung jawab                | Likert           |
| b. Memberikan pelayanan optimal |                                  |                                     |                  |

|  |                                     |  |        |
|--|-------------------------------------|--|--------|
| Perspektif Islam X<br><br>(Kasmawati, 2018, hlm. 33)     | 3. <i>Tabligh</i> X <sub>3</sub>    | c Melayani secara cepat dan tepat            | Likert |
|  |                                     | a. Komunikatif                               |        |
|  |                                     | b. Ramah dan berlaku lemah lembut            |        |
|  | 4. <i>Fathanah</i> X <sub>4</sub>   | c. Memahami dan menanggapi keluhan pelanggan | Likert |
|  |                                     | a. Berpenampilan rapi dan menarik            |        |
|  |                                     | b. Memiliki sikap profesional                |        |
| Kepuasan pelanggan Y<br>(Fandy Tjiptono, 2004, hlm. 101) | c. Kemampuan menggunakan alat bantu | Likert                                       |        |
|  | a. Kesesuaian harapan pelanggan     |  |        |
|  | b. Minat berkunjung kembali         |  |        |
|  |                                     | c. Kesiediaan merekomendasikan               |        |

Sumber: Data diolah, 2021.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert yaitu mengukur kepuasan pelanggan dengan mengatakan sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Kelima penilaian tersebut diberi bobot nilai sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju (SS) dengan nilai 5
2. Jawaban setuju (S) dengan nilai 4
3. Jawaban netral (N) dengan nilai 3
4. Jawaban tidak setuju (TS) dengan nilai 2
5. Jawaban sangat tidak setuju (STS) dengan nilai 1.

## H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Instrumen

Pengukuran variabel dalam penelitian kuantitatif harus memenuhi beberapa persyaratan agar menghasilkan data pengukuran variabel penelitian yang akurat.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  tabel  $< r$  hitung maka valid (Sujarweni, 2016, hlm. 239).

b. Uji Reliabilitas

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 kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha  $> 0,70$  maka reliabel (Sujarweni, 2016, hlm. 239).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data ini sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah



data yang memiliki distribusi normal (Sujarweni, 2016, hlm. 68). Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji statistik *non parametik Kolmogrov-Smirnov (KS)* tes. Jika nilai KS tidak signifikan pada ( $p > 0,05$ ) dengan kata lain residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2016, hlm. 230).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wiratna Sujarweni (2016, hlm. 232), heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau di bawah saja.

3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen (Sujarweni, 2016, hlm. 108). Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap satu variabel dependen Y. Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

$\alpha$  = Nilai konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

$X_1$  = faktor *shiddiq*

$X_2$  = faktor *amanah*

$X_3$  = faktor *tabligh*

$X_4$  = faktor *fathanah*

e = *error term*.

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara

nilai dua nilai rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dan sampel (Ghozali, 2011, hlm. 185). Pada uji statistik t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Bila  $t \text{ hitung} > \text{tabel}$  atau probabilitas  $<$  tingkat signifikan ( $\text{Sig} < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Bila  $t \text{ hitung} < \text{tabel}$  atau probabilitas  $>$  tingkat signifikansi ( $\text{Sig} > 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam uji F pengambilan keputusan menggunakan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2011, hlm. 98):

- 1) Menentukan hipotesa dan alternatif
  - $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ ; (tidak ada pengaruh antara variabel X dan Y)
  - $H_a : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 \neq 0$ ; (ada pengaruh antara variabel X dan Y).
- 2) Menentukan level of signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5%.
- 3) Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel:
  - a) Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel independen yang dimasukkan dalam model layak digunakan untuk menjelaskan variabel dependen.

- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti variabel independen yang dimasukkan dalam model tidak layak digunakan untuk menjelaskan variabel dependen.
- 4) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi:
- a) Apabila probabilitas signifikansi  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dapat dikatakan bahwa variabel independen yang dimasukkan dalam model layak digunakan untuk menjelaskan variabel dependen.
  - c. Apabila probabilitas signifikansi  $\leq 0,005$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat dikatakan bahwa variabel independen yang dimasukkan dalam model tidak layak digunakan untuk menjelaskan variabel dependen.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## **I. Tahapan Penelitian**

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, maka penulis menempuh beberapa tahapan berikut ini yaitu :

### **1. Tahap Pendahuluan**

Tahap pendahuluan merupakan tahapan awal dalam melakukan penelitian. Langkah yang dilakukan pada tahap ini yaitu penyusunan proposal yang berisi rancangan penelitian, pada langkah ini peneliti dibimbing oleh dosen penasehat untuk meminta persetujuan kemudian diajukan kepada tim proposal skripsi. Setelah proposal diterima pada tanggal 6 April 2021 peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing yang ditunjuk oleh fakultas pada tanggal 12 April 2021. Lalu diadakan seminar proposal skripsi secara daring via *video call whatsapp* pada tanggal 28 Juli 2021.

Pada tahap persiapan ini juga peneliti melakukan wawancara dengan pemilik tempat usaha yang akan dijadikan subjek penelitian pada tanggal 17 Agustus 2021 untuk mendapatkan data yang diperlukan. Kemudian mempersiapkan lembar surat permohonan menjadi responden dan juga lembar kuesioner penelitian yang akan dibagikan kepada responden.

### **2. Tahap Pengumpulan Data**

Setelah proposal disetujui, pada tahap ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan sebagai bahan dengan menggunakan metode yang telah dipilih sebelumnya. Pada tanggal 2 September 2021 peneliti mengirimkan surat pengajuan izin riset kepada pengelola Rumah Pangan Adi N-Talu dan memulai riset tertanggal 5 September sampai dengan 5 Oktober 2021.

### 3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terawarkumpul, peneliti melakukan pengolahan data dan analisis data untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah menggunakan metode yang telah peneliti pelajari sebelumnya. Hasil penelitian diolah menggunakan SPSS versi 22 agar lebih mudah dalam perhitungan. Pada tanggal 27 Oktober peneliti melakukan konsultasi pertama dengan dosen pembimbing. Konsultasi kedua pada tanggal 5 November 2021. Konsultasi ketiga dilaksanakan pada tanggal 29 November 2021. Pada tanggal 21 Desember konsultasi yang keempat. 10 Januari dan 28 Februari 2022 dilaksanakan konsultasi kelima dan keenam.

### 4. Tahap Akhir

Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan hasil penelitian yang dijelaskan dalam bab IV dan V berdasarkan sistematika penulisan berdasarkan pedoman penulisan skripsi agar menjadi sebuah karya tulis ilmiah dengan berkonsultasi kepada dosen penasehat.