

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Disebut dengan kuantitatif karena data-data yang terkumpul dalam penelitian ini dapat dianalisis dengan menggunakan analisis statistik. “Penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang datanya berupa angka yang digunakan sebagai alat untuk menemukan sebuah keterangan”. (Margono 2010, 105)

Penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.” (Sugiyono 2015, 147) Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk menganalisis, dan mendeskripsikan fenomena yang ada menggunakan angka-angka.

Berdasarkan metode penelitian yang diatas, maka dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di noona cosmetic Banjarmasin.

Mengumpulkan data menggunakan instrumen kuesioner sebagai metode pokok, kemudian menggunakan analisis statistik. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di noona cosmetic Banjarmasin. Peneliti akan memberikan

kuesioner tersebut kepada sampel yang ditentukan, yakni pada pelanggan noona cosmetic. Kuesioner tersebut berisikan pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Data-data yang diperoleh merupakan data numerik dari hasil kuesioner yang ditunjukkan kepada responden, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik untuk mendapatkan kesimpulan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ayani km 2 no 70 Hapeworld Lt2, Sungai Baru, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan kode pos 70233. Alamat diatas merupakan alamat Noona cosmetic Banjarmasin. Alasan Peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti melihat adanya suatu fenomena yang sesuai dengan judul yang peneliti angkat. Yang dimana pada Noona Cosmetic Centre Banjarmasin memiliki kualitas pelayanan yang baik dan kelengkapan produk yang lengkap.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat langsung dengan masalah yang diteliti yaitu: pelanggan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin baik yang berbelanja secara langsung ke toko maupun melalui shoppe Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kelengkapan produk di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

D. Data dan Sumber Data

Data kuantitatif merupakan data-data yang berupa angka dan dapat dihitung. Pada penelitian ini yang merupakan data-data kuantitatif adalah data hasil jawaban, koisioner responden mengenai kualitas pelayanan dan kelengkapan produk. Peneliti menggunakan dua data untuk mendukung jalannya penelitian(Umar 2003, 84):

1. Data primer

Data yang didapat dari sumber pertama, seperti individu atau perseorangan. Data ini bisa dalam bentuk hasil wawancara pengisian kuisisioner, atau seperti tanda bukti pembelian barang dll.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar, dan sebagainya. Sehingga lebih informatif oleh pihak lain.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2015, 80). “populasi didefinisikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang memiliki ciri-ciri tertentu” (Margono 2010, 118). “Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti”.(Suharsimi 2010, 173). populasi bukan hanya

orang tetapi juga objek dari benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Noona cosmetic centre Banjarmasin.

2. Sampel

Sampel dalam sebuah penelitian dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Data dapat dilihat akurat atau tidaknya tergantung dari sebuah sample yang telah diperoleh dalam sebuah penelitian.

Sample adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Suharsimi 2010, 81). “sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang memiliki populasi. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.” (Sugiyono 2022, 81)

Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa yang dimaksud sampel dalam sebuah penelitian adalah jumlah subjek penelitian tertentu yang diambil dari populasi sebagai wakilnya dengan besar jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kehendak peneliti dengan syarat mewakili populasi. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel pelanggan dari noona cosmetic Banjarmasin yang peneliti hitung dengan rumus slovin:

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

Keterangan

n = Sampel

N = Populasi

d = Presisi (ditetapkan 5 % dengan tingkat kepercayaan 95 %)

$$n = \frac{N}{1 + N(0,05)^2}$$

$$n = \frac{350}{1 + 350(0,0025)}$$

$$n = \frac{350}{1 + 0,875}$$

$$n = \frac{350}{1,875}$$

$$n = 186,666$$

Teknik pengambilan sampel adalah suatu cara yang digunakan untuk pengambilan sampel dari populasi yang akan diteliti supaya dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dapat dipilih menjadi anggota sampel. “teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Teknik ini memilih sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa status yang ada didalam populasi tersebut.”(Sugiyono 2015, 82). Dikatakan *simple* karena cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu. Cara demikian dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (Sinambela 2021, 167–69)

Berdasarkan perhitungan dari rumus solvin dapat dilihat bahwa sampel yang digunakan sebesar 187 orang yang telah diambil dari populasi dan dihitung oleh peneliti menggunakan rumus slovin, sampel tersebut diambil secara acak atau dengan teknik *simple random sampling*.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Juliansyah 2012, 138). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam hal ini yaitu laporan tentang pribadi atau hal-hal lainnya (Siregar 2012, 130–34). “Angket merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk dijawab.” (Sugiyono 2015, 142)

Dalam penelitian kuesioner berfungsi untuk memberikan informasi kepada pembaca terkait dengan jawaban dari responden, dan pengumpulam kuesioner ini untuk mendapatkan data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di noona cosmetic Banjarmasin.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu cara dalam mengumpulkan data-data yang diperoleh dari suatu dokumentasi resmi atau barang-barang tertulis lainnya. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis (Nilamsari 2014, 13).

G. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan dalam mengukur pendapat atau sikap seseorang terhadap terhadap sesuatu. Skala likert dalam penelitian ini membuat lima kategori:

- SS : Sangat Setuju (diberi skor 5)
- S : Setuju (diberi skor 4)
- N : Netral (diberi skor 3)
- TS : Tidak Setuju (diberi skor 2)
- STS : Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)

H. Instrumen Penelitian

Menyusun instrumen penelitian merupakan hal yang penting dalam langkah-langkah penelitian. Instrumen bertindak sebagai alat bantu ukur dalam mengumpulkan data yang diinginkan peneliti. Bentuk instrumen memiliki kaitan dengan metode pengumpulan data (Sugiyono 2022, 222). Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner atau angket berupa sejumlah pertanyaan tertulis mengenai Kualitas Pelayanan (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) adapun responden adalah pelanggan Noona Cosmetic Centre Banjarmasin yang telah dipilih sebagai orang yang dapat menjawab pertanyaan diberikan peneliti. Adapun kiki-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan) 4. <i>Emphaty</i> (Empati) 5. <i>Tangibles</i> (Wujud) 	<i>Likert</i>
Kelengkapan Produk (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keragaman Produk yang dijual 2. Variasi Produk yang dijual 3. Ketersediaan produk yang di jual 4. Macam merek yang tersedia 	<i>Likert</i>
Kepuasan pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	<i>Likert</i>

(Sumber data diolah 2023)

I. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas item atau butir dapat dilakukan dengan menggunakan software *SPSS 22*. Untuk proses ini, akan digunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Dalam uji ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Jika hasil korelasi antar indikator menunjukkan hasil yang signifikan maka masing-masing indikator dinyatakan valid. Kriteria pengujianya yaitu:

- a. H_0 diterima apabila r hitung r tabel, (alat ukur yang digunakan valid).
- b. H_0 ditolak apabila r statistik r tabel, (alat ukur yang digunakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Sejauh mana alat ukur mampu bekerja dengan baik maupun diukur kembali tetap konsisten ialah uji reliabilitas (Purwanto 2013, 91). Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Sebelum dilakukannya uji reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu *alpha* sebesar 0,60, Variabel ini dianggap reliabilitas apabila nilai variabel lebih besar dari 0,60, maka jika lebih kecil variabel yang diteliti tersebut tidak bisa dikatakan reliabel karena 0,60. (Widi Ristya 2011, 34).

J. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji multikolinearitas

Multikolinearitas atau *kolinearitas Ganda (multicollinearity)* adalah adanya hubungan linear antara variabel bebas X dalam model regresi ganda adalah korelasi sempurna maka peubah-peubah tersebut berkolinearitas ganda sempurna (*perfect multicollinearity*). Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu (Basuki 2015, 21)

b. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas (Basuki 2015, 22).

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik auto korelasi yaitu korelasi yang terjadi diantara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji *Durbin-Watson*) (Basuki 2015, 20).

d. Uji Normalitas

(Basuki, 2015, hlm. 18) Uji untuk melihat data yang peneliti dapatkan berdistribusi normal atau tidak ialah uji Normalitas, metode yang sering digunakan dalam uji normalitas adalah kolmorov-smirov (Widarjono 2018, 57) Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistrubsi normal. Jika uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan jamak yaitu uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian. Metode klasik dalam penguji normalitas suatu data tidak begitu rumit. Uji statistik normalitas yang dapat digunakan diantaranya *Chi-square*, *Kolmogorov Smirnof*, *Liliefors*, *Shapiro Wilk*, *Jarque Bera*(Basuki 2015, 18).

menurut (R. Mehta dan R. Patel 2013) metode *Exact* adalah salah satu cara yang digunakan sebagai solusi atas permasalahan data yang tidak normal ketika menggunakan pendekatan *asymptotic*. Ketika sampel berukuran kecil, data tidak seimbang dan berdistribusi buruk, maka pendekatan *asymptotic* juga akan menghasilkan data yang tidak akurat, sehingga solusi untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan menggunakan pendekatan *exact*. Maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabel dalam penelitian ini dikatakan berdistribusi normal, karena nilai signifikansi tersebut lebih dari 0,05.

2. Analisis Regresi Berganda

Regresi dalam model yang melibatkan variabel independent dan dependent ialah regresi berganda (sarwono dan Nur salim 2017, 44–45) Penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di noona cosmetic centre Banjarmasin.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan penelitian untuk memahami apakah variabel pada penelitian dapat menjelaskan dengan sempurna, jika mendekati satu maka pengaruh variabel dependent dapat menjelaskan atau menerangkan besar begitu jua sebaliknya.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F (Uji simultan) untuk pengujian hipotesis pertama. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat 5% dalam arti ($\alpha=0,05$), apabila $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terkait atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima.

c. Uji T (Uji Parsial)

Uji T (Uji Parsial) untuk pengujian hipotesis kedua. Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara lain nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan membandingkan antara nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5 % dalam arti ($\alpha=0,05$) apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh makna terhadap variabel terikat.

