BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara meneliti pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Alfa*mart* JL. Trans Kalimantan, Mambulau, Kapuas Hilir, Kabupaten Kapuas, Kalimantan tengah.

Alfa*mart* merupakan pasar modern yang telah berkembang di negara Indonesia. Alfa*mart* bisa disebut sebagai penyalur/distributor yang produknya ditujukan untuk kepentingan umum, menyediakan berbagai produk demi memenuhi kebutuhan/permintaan konsumen khususnya Alfa*mart* JL. Trans Kalimantan, Mambulau, Kapuas Hilir, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah

yang di teliti, tempatnya strategis yang dekat dengan persimpangan tiga jalan provinsi Trans Kalimantan, dimana persimpangan tiga ini tempat banyak lalu-lintasnya masyarakat, dan tempatnya dekat dengan perkampungan sehingga peneliti tertarik untuk meneliti di tempat tersebut.

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.[1] Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.[2] Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen/pengunjung yang datang ke Alfa*mart* Kapuas.

Sedangkan sampel secara umum dapat dijelaskan bahwa bagian kecil dari populasi.[3] Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Roscoe dalam teori *Research Methods For Business* (1982:253) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini.

Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.[4] Jadi, sampel yang diteliti adalah 100 orang responden.

---

[1]Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offiset, 2013), hlm. 137.

[2]Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 161.

[3]*Ibid*., hlm. 162.

[4]Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 90-91.

D. Data dan Sumber Data

Dalam menyusun skripsi ini peneliti menggunakan 2 jenis data yaitu:[5]

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner/angket.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti dari literatur-literatur kepustakaan, dan website yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

E. Teknik Pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data untuk melakukan penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu penelitian menggunakan peninjauan langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh informasi untuk keperluan dalam memulai penelitian.[6]
2. Wawancara, yaitu sebagai teknik pengumpulan data saat peneliti ingin mengetahui studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan

[5]Nur Asnawi dan Mansyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran,* (Malang: UIN Malang Press, 2011), hlm. 15.

[6]Hasil Observasi awal, *Observasi pribadi*, Kuala Kapuas, (3 Januari 2017).

yang lebih mendalam tentang informasi tentang jasa yang di sediakan oleh Alfa*mart* serta profil Alfa*mart* tersebut.[7]

3. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebar angket kepada responden dengan menggunakan kuesioner langsung tertutup yaitu angket yang berupa data tentang keadaan yang dialami responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.[8] Dalam penelitian ini kuesioner diisi oleh konsumen yang berbelanja di Alfa*mart* Kapuas.

F. Desain Pengukuran

Adapun yang menjadi skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang atau tentang suatu fenomena. Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan.

Dalam melakukan penelitian terhadap variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberi skor, skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang diberi skor, yaitu:

[7]Hasil Wawancara Dengan Beberapa Karyawan, *Wawancara Pribadi*, Kuala Kapuas, (5 Januari 2017).

[8]M. Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 123.

Tabel 3.1
Instrumen pengukuran

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	SS : Sangat Setuju	5
2	S : Setuju	4
3	N : Netral	3
4	TS : Tidak Setuju	2
5	STS : Sangat tidak Setuju	1

Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap instrumen kuesioner yang diajukan dengan skala likert. Melalui skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak menyusun item-item pertanyaan.

G. Instrumen Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen dan dependen, sebagai mana yang dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Instrumen Kuesioner

Variabel	Teori	Indikator	Skala
Tangible	Parasuraman& Berry dikutip dalam	1. Penampilan karyawan[9]	Likert

[9]Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L., *Delivering Quality Service:Balancing Customer Perceptions and Exxpections*, The Free press, (New York: NY, 2008), hlm. 24.

	hardiansyah (2011:46)	2. Kenyamanan[10] 3. Kemudahan[11]	
Realibility	Bintoro dikutip dalam Lovelock (1992)	1. Kesesuian prosedur dan ketepatan waktu[12] 2. Kemampuan[13] 3. Kecermatan dan ketelitian[14]	Likert
Responsiviness	Parasuraman& Berry dikutip dalam hardiansyah (2011:46)	1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan[15] 2. Kejelasan informasi yang diberikan[16] 3. Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan[17]	Likert
Assurance	Parasuraman& Berry dikutip dalam hardiansyah (2011:46)	1. Disiplin[18] 2. Keamanan[19] 3. Jujur[20]	Likert
Emphaty	Parasuraman& Berry dikutip dalam	1. Perhatian dan kemampuan	Likert

[10]*Ibid*., hlm. 24.

[11]*Ibid*., hlm. 24.

[12]Drs. Bintoro, ST., MT., *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 143.

[13]*Ibid*., hlm. 143.

[14]*Ibid*., hlm. 143.

[15]*Ibid*., hlm. 24.

[16]*Ibid*., hlm. 24

[17]*Ibid*., hlm. 24.

[18]*Ibid*., hlm. 24.

[19]*Ibid*., hlm. 24.

[20]*Ibid*., hlm. 24.

	hardiansyah (2011:46)	karyawan berkomunikasi[21] 2. Sikap ramah[22] 3. Sikap sopan santun[23]	
Kepuasan Konsumen	Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101)	1. Produk[24] 2. Pelayanan karyawan[25] 3. Area parkir[26]	Likert

H. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian. Dalam proses pengolahan data, ada sejumlah langkah-langkah ilmiah yang perlu dilakukan untuk memudahkan proses pengolahan data. Dari beberapa referensi tentang metode penelitian ilmiah, ada sejumlah langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam proses pengolahan data.[27]

[21]*Ibid*., hlm. 24.

[22]*Ibid.*, hlm. 24.

[23]*Ibid.*, 24

[24]Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 12:14.

[25]*Ibid*., hlm. 13.

[26]*Ibid*., hlm. 14.

[27]Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2007), hlm. 23.

Untuk mengolah data yang telah diperoleh dari survey dan literatur menggunakan teknik.[28]

1. *Editing*, yaitu dengan cara menyeleksi data yang telah diperoleh, apabila terdapat kekurangan dapat diperbaiki dan disempurnakan sehingga diperoleh data yang valid.
2. Kodefikasi data, yaitu data-data atau jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner diberikan angka-angka atau kode-kode tertentu untuk memudahkan pada saat memasukkan data ke komputer.
3. Tabulasi, yaitu membuat tabel-tabel sesuai dengan analisis yang dibutuhkan data-data dimasukkan ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan menggunakan komputer. Supaya data yang telah diperoleh dari hasil pembagian kuesioner *valid* (benar) dan r*eliable* (handal) maka perlu di uji validitas dan reliabilitasi atas butir-butir pertanyaan kuesioner.
4. Pengujian kualitas data, yaitu menguji validitas dan realibilitas instrumen pengumpulan data.
5. Mendeskripsikan data, yaitu tabel frekuensi atau diagram, serta berbagai ukuran tendensi sentral, maupun ukuran dispersal. Tujuannya memahami karakteristik data sampel penelitian.
6. Pengujian hipotesis, yaitu tahap pengujian terhadap proporsi yang dibuat apakah proporsi tersebut diterima atau ditolak.

[28]Muhaimin ,*Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Prima, 2010), hlm. 127.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian penjelasan tentang karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, agama dan pendapatan perbulan.

2. Analisis Statistik

Analisis dengan statistik yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dinyatakan dalam satuan angka dalam skala likert untuk dianalisis dengan perhitungan statistik terhadap variabel objek yang diteliti dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak. Untuk menjaga kevalidan dan reliabelnya butir-butir pertanyaan pada kuesioner diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan *try out pada* beberapa responden terbatas sebanyak 100 responden.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution),* yaitu sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafik dengan cara pengoperasian yang dibuat cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami pembaca.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
   a. Uji Validitas

Uji validitas didefinisikan sejauh mana instrumen itu merekam/mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur.[29] Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesionar tersebut.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu *item* yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0.05 artinya suatu item dianggap valid jika memiliki korelasi signifikansi terhadap skor total item.[30]

Besaran nilai koefisien korelasi dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini:

$$r_{ix} = \frac{\mathbf{n} \sum \mathbf{ix} - (\sum \mathbf{i})\,(\sum \mathbf{x})}{\sqrt{[\,\mathbf{n} \sum \mathbf{i^2} - (\sum \mathbf{i})^2\,]\,[\sqrt{[\,\mathbf{n} \sum \mathbf{x^2} - (\sum \mathbf{x})^2\,]}}}$$

keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

Nilai uji validitas akan dibuktikan dengan menggunakan program SPSS 22 *for window*.

[29]Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.60.

[30]Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Prakti SPSS dalam Penelitian,* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hlm. 36.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang sama dalam waktu berlainan atau kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau waktu yang berlainan. Karena hasilnya yang konsisten, maka instrumen itu dapat dipercaya (*reliable*) atau dapat diandalkan (*dependable*).

Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha*. Uji ini dengan menghitung koefisien *alpha*. Data dikatakan reliabel apabila r *alpha* positif dan r *alpha* > r tabel df = (α, n-2).

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$R_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 =varian pada butir

σ_1^2= varian total

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal

yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau BLUE terpenuhi. Adapun uji asumsi yang dilakukan terhadap penelitian ini yaitu uji asumsi dasar, meliputi:

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.[31]

b. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson (dL dan dU).[32]

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika beda disebut heteroskedastisitas.

[31] V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pusaka Baru Press, 2014), hlm.185.

[32] *Ibid.*, hlm.186.

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat *Scatterplot*. Jika titik-titik menyebar secara acak maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas[33]

d. Uji Normalitas

Uji normalitas 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. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas kolmogorov-smirnov. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika Sig>0,05 maka data distribusi normal dan jika Sig<0,05 maka data tidak terdistribusi normal.[34]

3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas pelayanan yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *asurance*, *emphaty*, dan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas.

Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

X_1 = *tangible*

X_2 = *realibility*

[33]*Ibid.*, hlm. 190.

[34]*Ibid.*, hlm. 52-55.

X_3 = *responsiviness*

X_4 = *asurance*

X_5 = *emphaty*

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi

e = error

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas, maka dilakukan penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F (uji simultan) dan uji T (uji signifikasi parsial).

J. Tahapan Penelitian

Dalam Menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga siap dimunaqasahkan, ditempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis mempelajari secara langsung secara seksama yang akan diteliti dengan terjun langsung ke lapangan. Hasilnya kemudian dituangkan dalam sebuah proposal penelitian yang berjudul "pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfa*mart* Kapuas". Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan kepada dosen penasehat dan meminta persetujuannya untuk dimasukkan ke Biro Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada tanggal 15 Agustus 2016. Setelah disidangkan dan dinyatakan diterima dan keluarnya Surat penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing I dan II, selanjutnya

dikonsultasikan kembali untuk di adakan perbaikan seperlunya, lalu kemudian diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis terlebih dahulu mengurus surat riset pada tanggal 29 Desember 2016, kemudian melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan angket pada tanggal 3 Januari 2017 - 3 maret 2017, sehingga diperoleh data yang diperlukan. Untuk melakukan riset ini maka diperlukan waktu 2 (dua) bulan sesuai dengan surat perintah riset dari Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini penulis mengolah data yang diperoleh berdasarkan teknik editing, kodefikasi dan tabulasi data yang kesemuanya dituangkan dalam laporan hasil penelitian pada tanggal 4 Maret 2017. Untuk memperoleh kesimpulan mengenai permasalahan ini, maka dilakukan analisis secara kuantitatif.

4. Tahapan Penyusunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan kepada sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada dosen pembimbing I dan II pada tanggal 27 Januari 2017 - 16 Mei 2017, selanjutnya diadakan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan hingga di anggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan.