

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tujuan dari metoda kuantitatif ini yaitu membuat suatu uraian yang sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari objek yang diteliti kemudian menggabungkan hubungan antar variabel yang digunakan. Penelitian ini juga menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka) yang diolah dengan menggunakan metoda statistika.

Suharsaputra (2012:7) mengemukakan metode kuantitatif adalah metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkritempiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru.

Data yang dibutuhkan dalam menyempurnakan penelitian ini adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga data tersebut dikumpulkan dan dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, kemudian ditarik sebuah kesimpulannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisa regresi baik sederhana maupun berganda. Dengan menggunakan analisa statistik ini maka akan diketahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Kepuasan Konsumen (X_2) dan Kualitas Produk (X_3) terhadap variabel Y Minat Berkunjung Kembali ke UD Suro Menggolo Pisangan Lama 1 Jakarta Timur sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas terhadap variabel yang diteliti.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:66) menjelaskan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian ini, maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah mengunjungi UD Suro Menggolo dengan jumlah responden yang tidak diketahui jumlahnya.

3.2.2 Sampling dan Sampel Penelitian

Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:67) mendefinisikan sampel merupakan bagian dari populasi. Analisis data sampel secara kuantitatif menghasilkan statistik sampel (*sample statistics*) yang digunakan untuk mengestimasi parameter populasinya (*population parameters*). Sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria (pertimbangan) tertentu dari anggota populasi Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:69). Dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui pasti jumlahnya, maka dalam menghitung jumlah sampel yang akan penulis gunakan ialah rumus *Zikmund* (Sugiyono, 2016) sebagai berikut :

$$N = \left[\frac{ZS}{E} \right]^2$$

Dimana :

N = jumlah sampel

Z = nilai yang distandarisasi

S = standar deviasi

E = standar error/ taraf kesalahan

Dengan demikian besarnya ukuran sampel yang diperlukan pada taraf kepercayaan 95% dan standard error sebesar 1% adalah sebagai berikut:

$$N = \left[\frac{(1,96)(0,05)}{0,01} \right]^2 = 96,04$$

Maka didapat jumlah sampel sebanyak 96 dan menggunakan pembulatan keatas menjadi 100. Agar penelitian ini lebih fit, maka dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang. Alasan sample dibulatkan ke 100 orang karena jika salah satu kuesioner terdapat data yang kurang valid maka bisa menggunakan isian kuesioner yang lebih tersebut. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian survei, dimana informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan masyarakat Jakarta Timur yang pernah mengunjungi UD Suro Menggolo lebih dari 1 kali. Waktu yang diperlukan selama pengumpulan data dalam menyebarkan kuesioner selama 30 hari. Data dalam penelitian ini diambil dari tanggal 20 November 2021 hingga 20 Desember 2021.

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:78) data primer, adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan langsung kepada pelanggan UD Suro Menggolo yang menjadi responden. Angket menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1–5, yaitu.

- | | | |
|---|---|---------------------------|
| 1 | = | Sangat Tidak Setuju,(STS) |
| 2 | = | Tidak Setuju,(TS) |
| 3 | = | Kurang Setuju,(KS) |
| 4 | = | Setuju,(S) |
| 5 | = | Sangat Setuju,(SS) |

Syahrin dan Salim (2014:13) menjelaskan kuesioner adalah lembaran pernyataan yang berdasarkan pernyataan dari dua bentuk, yaitu kuesioner dengan pernyataan terbuka, atau kuesioner dengan pernyataan tertutup, atau kombinasi keduanya. Data skunder adalah data dokumentasi, data yang diterbitkan atau data yang digunakan oleh organisasi. Pembagian data menurut sumbernya terdiri dari:

Data internal, adalah data yang berasal dari dalam perusahaan mengenai kegiatan lembaga dan untuk kepentingan instansi tersebut; dan. Data eksternal, adalah data yang berasal dari luar instansi seperti literatur terpercaya (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:78).

3.4 Oprasionalisasi Variabel

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:90) Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau menerjemahkan sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran. Variabel harus didefinisikan secara operasional, tujuannya adalah agar lebih mudah menentukan hubungan antar variabel dan pengukurannya. Secara nyata dalam peneliti ini adalah variable bebas dan variable terkait.

1. Variabel Bebas (Independent Variabel) Variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kosumen dan Kualitas Produk.
2. Variabel terkait (Dependent Variabel) yaitu variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat Berkunjung Kembali ke UD Suro Menggolo.

Penyusunan instrumen penelitian ini berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam skripsi ini yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Konsumen (X2), Kualitas Produk (X3) dan Minat Berkunjung Kembali UD Suro Menggolo (variabel Y). Uraian mengenai instrumen penelitian ini dapat diuraikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 1 Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Sub Indikator	Item
Bukti Fisik	1. Memiliki fasilitas lengkap	1
	2. Pakaian pelayan sopan	2
Kehandalan	1. Memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	3

Indikator	Sub Indikator	Item
	2. Buka dan tutup di jam yang telah ditentukan	4
Daya Tanggap	1. Memberikan respon yang cepat	5
	2. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan akurat	6
Jaminan	1. Memiliki karyawan yang mengetahui seputar bahan bangunan	7
	2. Memberikan pengganti untuk barang yang tidak sesuai	8
Empati	1. Pelayan paham dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen	9
	2. Menggunakan bahasa yang sopan kepada pelanggan	10

Tabel 3. 2 Variabel Kepuasan Konsumen

Indikator	Sub Indikator	Item
Kesesuaian Harapan	1. Sesuai dengan ekspektasi pelanggan	11
	2. Sesuai dengan yang di iklankan	12
Keinginan untuk tetap menggunakan jasa	1. Kembali ketika membutuhkan barang bangunan	13
	2. Tetap setia dengan tidak beralih ke perusahaan lain	14
Minat berkunjung kembali	1. Bersedia mengunjungi kembali	15
	2. Akan melakukan pembelian ulang	16

Tabel 3. 3 Variabel Kualitas Produk

Indikator	Sub Indikator	Item
Kinerja (<i>Performance</i>)	1. Memiliki mutu yang baik	17
	2. Tidak menggunakan bahan palsu	18
Fitur (<i>Features</i>)	1. Memiliki banyak fitur dalam produk	19
	2. Pelanggan dapat memilih fitur yang tersedia	20
Reabilitas (<i>Reability</i>)	1. Dapat digunakan lebih dari satu kali	21
	2. Produk yang ditawarkan membuat konsumen percaya dengan kualitasnya	22

Indikator	Sub Indikator	Item
Konformasi (<i>Conformance</i>)	1. Produk yang ditawarkan sesuai standar yang berlaku	23
	2. Produk tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan	24
Daya tahan (<i>Durability</i>)	1. Bahan yang digunakan awet untuk pemakaian jangka panjang	25
	2. Tidak mudah rusak	26
Kemampuan melayani (<i>Serviceability</i>)	1. Produk mudah untuk diperbaiki ketika rusak	27
	2. Para pelayan toko mengerti tentang produk	28
Estetika (<i>Aesthetics</i>)	1. Memiliki desain yang menarik	29
	2. Memiliki warna yang menarik	30
Persepsi terhadap kualitas (<i>Perceived quality</i>)	1. Reputasi penjual baik di mata masyarakat	31
	2. Reputasi produk baik di mata masyarakat	32

Tabel 3. 4 Variabel Minat Berkunjung Kembali

Indikator	Sub Indikator	Item
Minat Transaksional	1. Secara pribadi tertarik untuk membeli produk/menggunakan jasa	33
	2. Secara kelompok tertarik untuk membeli produk/menggunakan jasa	34
Minat Preferensial	1. Referensi utama pribadi	35
	2. Referensi utama kelompok	36
Minat Eksploratif	1. Mencari tau informasi mengenai perusahaan	37
	2. Mencari tau informasi mengenai produk-produk yang ditawarkan	38

Sumber : Zeithamil, Berry dan Parasuraman (dalam Prabowo, 2017), Pratiwi (2012), Sriyanto dan Desty (2016), Sari dan Edriana Pangestuti (2018).

3.5 Metoda Analisis Data

Metoda analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda analisis statistik dengan menggunakan aplikasi komputer yaitu aplikasi *Software*

Statistical Package for Social Sciene (SPSS) versi 22. Langkah-langkah analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.5.1 Metoda Pengolahan Data

Dalam penulisan ini rencana pengolahan data yang digunakan komputer yaitu program SPSS Versi 22. Hasil analisis data tersebut berupa print out table mutliple regression. Hal ini lakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar.

3.5.2 Metoda Penyajian Data

Setelah data diolah, kemudian di proleh hasil output dari operasi perkalian, penjumlahan, pembagian, pengakaran, pemangkatan, serta pengurangan. hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel, agar dapat dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

3.5.3 Metoda Statistik Data

Sebelum penulis melakukan analisa terhadap masalah penelitian, tahap awal yang dilakukan adalah dengan melakukan coding data atau dari jawaban kuesioner menjadi data kuantitatif (nilai pada skala likert). Kemudian dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen-instrumen penelitian, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dipakai adalah data yang baik.

3.5.4 Uji Kualitas Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik maka perlu didukung data yang baik pula. Sedangkan baik tidaknya data tergantung pada instrumen pengumpulan data. Instrumen data yang baik harus memenuhi dua syarat penting yakni valid dan reliabel.

3.5.4.1 Uji Validitas

Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:97) mengemukakan Uji validitas instrumen penelitian, merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan/

ketepatan/ kecermatan suatu item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu item pernyataan disebut valid, apabila mampu melakukan pengukuran sesuai dengan apa yang seharusnya diukur. Jika hasil perhitungan r -hitung $>$ r -tabel dengan signifikansi 0.05 maka instrumen atau item-item dalam pernyataan dapat dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam suatu penelitian.

3.5.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian, merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap (konsisten) Kurniawan & Puspitaningtyas, (2016:97).

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten dan dapat digunakan dalam penelitian.

Dalam usaha menganalisa dan membahas permasalahan yang dikemukakan pada penelitian ini, peneliti menggunakan suatu teknik dan alat analisa yakni:

3.5.4.3 Koefisien Determinasi Parsial

Menurut Fatihuddin et all (2020:70) koefisien determinasi merupakan suatu ukuran *statistic* untuk regresi linear yang menunjukkan jumlah (bagian) pada independen variabel yang di tentukan oleh perhitungan regresi. Koefisien korelasi parsial dimaksud untuk mencari tahu seberapa kuat, hubungan dari salah satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, tidak simultan atau bersama-sama. Nilai r^2 yang besar menunjukkan variable independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Tujuan menghitung koefisien determinasi parsial (r^2) adalah untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan terhadap variabel terikat. Determinasi parsial

yang digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Konsumen (X2) dan Kualitas Produk (X3) (terhadap variabel dependen : Minat Berkunjung Kembali (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

- a) Pengaruh X1 Kualitas Pelayanan terhadap Y Minat Berkunjung Kembali, dimana X2 dan X3 Konstan.

$$KD_{y1.23} = (r_{y1.23})^2 \times 100\%$$

- b) Pengaruh X2 Kepuasan Konsumen terhadap Y Minat Berkunjung Kembali, dimana X1 dan X3 Konstan.

$$KD_{y2.13} = (r_{y2.13})^2 \times 100\%$$

- c) Pengaruh X3 Kualitas Produk terhadap Y Minat Berkunjung Kembali, dimana X1 dan X2 Konstan

$$KD_{y3.12} = (r_{y3.12})^2 \times 100\%$$

3.5.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Minat Berkunjung Kembali pada regresi linier berganda. Bila nilai r mendekati -1 atau 1 maka ada hubungan yang erat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Determinasi Korelasi

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:97) Pengujian hipotesis merupakan suatu prosedur yang dilakukan dalam penelitian dengan tujuan untuk dapat mengambil keputusan menerima atau menolak hipotesis yang diajukan. Uji hipotesis dilakukan dengan menaksir parameter populasi berdasarkan data sampel.

3.5.5.1 Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji t berarti melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Uji t hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal itu berarti ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Minat Berkunjung Kembali.
2. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal itu berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap Minat Berkunjung Kembali.

3.5.5.2 Uji F (pengujian hipotesis secara simultan)

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien anova secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen dan Kualitas Produk terhadap Minat berkunjung kembali UD Suro Menggolo secara simultan.

Uji f hasil perhitungan ini dibandingkan dengan ftabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% kriteria sebagai berikut:

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > 0,05$ dan H_0 diterima jika $F_{hitung} < 0,05$