

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah metode yang mengandalkan data numerik sebagai dasar informasi dan keterangan. Dalam pendekatan ini, fokus utama adalah pada penggunaan simbol dan angka. Oleh karenanya, pada tahap kesimpulan penelitian, akan lebih efektif jika disertai dengan visualisasi seperti gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya untuk memperjelas temuan.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian mengacu pada tanggal, bulan, dan tahun pelaksanaan kegiatan penelitian. Peneliti memperkirakan bahwa proses penyelesaian penelitian ini akan memakan waktu sekitar enam bulan.

2. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian merupakan lokasi di mana peneliti melaksanakan penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada

kesesuaiannya dengan topik yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk memilih Indomaret Hibrida III yang terletak di Kota Bengkulu sebagai lokasi penelitian.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi mengacu pada kelompok umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan untuk dianalisis sebagai dasar dalam menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah para konsumen Indomaret Hibrida III yang berada di Kota Bengkulu.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Oleh karena itu, pemilihan sampel dalam studi ini menjadi sangat penting untuk memastikan kejelasan dalam distribusi kuesioner yang akan dilaksanakan.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non-probability sampling, di mana setiap elemen atau anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini,

metode yang diadopsi adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan faktor-faktor tertentu.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari sumbernya, sementara data sekunder terdiri dari informasi tambahan yang diambil dari buku-buku dan bahan penelitian lainnya yang dapat dijadikan referensi oleh peneliti.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam penelitian menggunakan beberapa metode, yakni:

a. Observasi

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap objek yang sedang dianalisis, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi dan mencari informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III, Kota Bengkulu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data tentang suatu objek yang dituliskan atau berkaitan dengan kejadian tertentu, seperti basis data, arsip, karya, gambar, surat, atau dokumen lain yang tertulis. Pada penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk menambah informasi dalam studi, di mana peneliti menggunakan metode dokumentasi yang memberikan pandangan umum mengenai kepuasan pelanggan Indomaret Hibrida III di Kota Bengkulu.

c. Kuisisioner

Kuesioner merupakan sarana untuk memperoleh data dengan menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus diisi oleh peserta. Dalam studi ini, kuesioner yang diterapkan adalah jenis kuesioner tertutup, di mana responden hanya perlu menandai satu opsi jawaban dari setiap pernyataan yang tersedia.¹⁸

E. Intrumen Penelitian

Penelitian yang berkualitas tentu memerlukan alat pengumpulan data yang berfungsi sebagai instrumen. Dalam karyanya, Sugiyono mengemukakan bahwa alat penelitian adalah sarana untuk mengevaluasi fenomena baik dalam lingkungan alam maupun sosial yang sedang diteropong.

¹⁸ Sugiono, "Metode Penelitian kuantitatif" (Bandung: alfabeta, 2003) hlm. 88

Fenomena alam yang dimaksud secara khusus dikenal sebagai variabel penelitian. Alat ini juga bekerja untuk mengumpulkan informasi lewat responden. Terdapat empat jenis skala yang digunakan dalam studi ini, yaitu skala untuk Kualitas Pelayanan, skala untuk kualitas produk, skala untuk loyalitas, dan skala untuk kepuasan konsumen. Soemanto menjelaskan bahwa ada dua jenis pernyataan yang ditemukan dalam skala Likert, yaitu pernyataan sikap positif dan pernyataan sikap negatif.¹⁹

Tabel 3.1

Penskoran

Pilihan jawaban	Skor	
	Favourable (+)	Unfavourable (-)
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

¹⁹ Soemanto, “Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis Dan Sosial”, (Jakarta: Buku Seru, 2014), hlm. 102

F. Teknik Analisis Data

Proses pengolahan data merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan hasil penelitian dengan tujuan menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, pendekatan yang dipakai untuk menganalisis data adalah analisis kuantitatif.

Metode pengolahan data menjelaskan proses di mana peneliti menginterpretasikan data yang telah diterima, serta alat statistik yang relevan yang diterapkan dalam penelitian. Pendekatan yang dipakai adalah statistik deskriptif struktural, yang berarti teknik analisis data berfokus pada mendeskripsikan dan menguraikan data yang telah dikumpulkan sebelumnya, yang berasal dari nilai-nilai variabel independen. Ini bisa mencakup satu variabel atau lebih, lalu mengevaluasi satu variabel dengan yang diintegrasikan bersama variabel lainnya.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji *Validitas*

Uji kevalidan ini dilakukan untuk menilai sejauh mana elemen pertanyaan pantas saat menetapkan variabel. Setiap elemen pertanyaan mewakili sebuah variabel, dan semua elemen pertanyaan dapat dievaluasi menggunakan nilai korelasi total yang telah disesuaikan. Analisis kevalidan ini berfokus bukan pada tes itu

sendiri, melainkan pada hasil atau nilai yang diperoleh dari tes yang akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r yang dihitung melebihi angka r yang ada dalam tabel, berarti alat ukur atau instrumen yang dipakai dianggap sah.
- 2) Apabila nilai r yang dihitung berada di bawah angka r yang terdapat di tabel, maka alat ukur atau instrumen yang digunakan dianggap tidak sah.

b. Uji *Reabilitas*

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran saat pengukuran dilakukan dua kali atau lebih pada gejala yang sama menggunakan alat pengukur yang sama. Metode yang digunakan adalah alpha Cronbach dengan nilai koefisien reliabilitas $r > 0,6$.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian hipotesis klasik memiliki peranan penting, khususnya pada penelitian yang memanfaatkan data mentah sebagai sumber informasi. Analisis ini digunakan untuk menentukan apakah terdapat atau tidak masalah dalam hipotesis klasik dalam sebuah model regresi. Beberapa jenis pengujian yang termasuk dalam pengujian hipotesis klasik adalah uji normalitas dan uji multikolinearitas. Hal ini dinyatakan dalam beberapa poin berikut:

a. Uji Normalitas

Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu dalam sebuah model regresi mengikuti distribusi normal. Uji normalitas berfungsi untuk melihat bagaimana residual mendistribusikan dirinya secara normal. Sebaliknya, jika hasilnya tidak menggambarkan distribusi normal, maka hasil pengujian statistik dianggap tidak valid. Terdapat dua pendekatan dalam pengujian ini, yaitu analisis grafis dan pengujian statistik. Salah satu uji yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov, yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Jika hasil uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel menunjukkan nilai di atas tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pola distribusi normal, yang berarti model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika hasilnya tidak memenuhi kriteria tersebut, maka asumsi normalitas tidak terpenuhi.²⁰

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas memiliki tujuan untuk menilai apakah terdapat hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Idealnya, dalam sebuah model yang baik, seharusnya tidak ada hubungan

²⁰ Edy Supriadi, "SPSS+ Amos Statistical Data Analysis Perangkat Lunak Statistic" (Jakarta:IN MEDIA,2014) hlm.148

di antara variabel-variabel tersebut. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk memeriksa apakah regresi terganggu oleh multikolinearitas, salah satunya dengan mengamati nilai tolerance dan VIF. Berikut adalah beberapa ketentuan yang perlu diperhatikan:

- 1) Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas.
- 2) Sebaliknya, jika nilai tolerance di bawah 0,01, ini menunjukkan bahwa model regresi mengalami masalah yang disebabkan oleh multikolinearitas.

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Jika variasi residual tetap konstan di seluruh observasi, maka hal ini dikenal sebagai homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variasi residual tidak konsisten, keadaan tersebut disebut heteroskedastisitas. Sebuah model regresi yang baik haruslah bebas dari heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, salah satu metode yang dapat digunakan adalah scatter plot, di mana nilai ZPRED (nilai yang diprediksi) dipetakan terhadap SRESID (nilai

residual). Model yang baik dapat diidentifikasi jika grafik tidak menunjukkan pola tertentu, seperti berkumpul di tengah, menyempit dan kemudian melebar, atau sebaliknya, melebar lalu menyempit.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah teknik statistik yang juga menciptakan hubungan matematis antara dua atau lebih variabel yang tidak bergantung dan variabel yang bergantung. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa signifikan pengaruh variabel yang tidak bergantung terhadap variabel yang bergantung.²¹

4. Determinasi

Analisis determinasi diterapkan untuk menganalisis sejauh mana variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) bersama-sama berkontribusi terhadap variabel dependen (Y). Menurut Priyatno, koefisien ini mengindikasikan persentase seberapa banyak variasi pada variabel independen dalam model dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.²²

²¹ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010), hlm.90

²² Duwi Priyatno, hlm89

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Angka koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu. Penurunan nilai R menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat cukup kecil atau terbatas, dan sebaliknya.

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis memiliki tujuan untuk menentukan apakah ada pengaruh antara variabel serta untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Proses ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengolahan data melalui SPSS. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai koefisien determinasi, nilai f, dan nilai t.²³

a. Uji Parsial (t)

Uji t dilaksanakan untuk mengkaji secara terpisah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam uji t ini, hipotesis yang diajukan adalah H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan. Kriteria untuk mengambil keputusan ditentukan sebagai berikut:

²³ Sugiono, "Metode Penelitian kuantitatif" (Bandung: alfabeta, 2003) hlm. 182

- 1) H_0 akan diterima atau ditolak jika t-hitung lebih rendah dibandingkan t-tabel, atau jika nilai signifikansi melebihi 0,05.
 - 2) H_0 akan ditolak atau diterima saat t-hitung lebih tinggi dibandingkan t-tabel, atau ketika nilai signifikansi kurang dari 0,05.
- b. Uji simultan (f)

Uji F digunakan untuk menilai apakah ada dampak signifikan dari beberapa variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Tujuan dari Uji F adalah untuk mengevaluasi pengaruh yang bersamaan antara X_1 , X_2 , X_3 , dan Y .

