

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber data

3.1.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif karena di gunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau dapat dikatakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara teknik statistik. Data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung seperti angket atau kuesioner yang dihitung dalam bentuk tabel, kemudian data tersebut diolah menggunakan uji statistik.

3.1.2 Sumber Data

Sumber data didalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, sumber data terdiri dari sumber data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau memperoleh informasi langsung dengan menggunakan instrumen

- instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian data yang sering kali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen dari Indomaret Cabang Krakatau.

b) **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintah, biro jasa, perusahaan swasta atau badan lainnya yang berhubungan dengan penggunaan data.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian berlangsung di Indomaret Cabang Krakatau yang berlokasi di Jl. Krakatau, Durian, Medan, Kota Medan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Maret – September tahun 2023.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																										
		Maret -23				April-23				Mei-23				Juni-23				Juli-23			Agustus-23			September-23				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
1	Pengajuan Judul																											
2	Pra Riset																											
3	Penulisan Proposal																											
4	Bimbingan Proposal																											
5	Seminar Proposal																											
6	Pengolahan Data																											

Sumber: Data diolah (2023)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Sugiyono (2019) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Maka jumlah populasi yang diambil dari konsumen Indomaret Cabang Krakatau yaitu seluruh konsumen yang berbelanja diIndomaret Cabang Krakatau.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi itu, Sugiyono(2020) sampel merupakan salah satu faktor yang penting dan harus diperhatikan dalam melakukan penelitian, karena sampel merupakan bagian dari populasi sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *metode lemeshow* merupakan teknik penentuan sampel yang tidak diketahui jumlah respondennya. Adapun perhitungannya sebagai berikut.

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimalestimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 0,5 (1-0,5)}{10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{96}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100 \text{ responden}$$

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut uraian masing-masing variabel yang terdapat dalam penelitian ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Fandy Tjiptono (2019:45), kepuasan konsumen adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern, persaingan dapat memenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan konsumen.	1. Perasaan Puas 2. Selalu Membeli Produk 3. Akan merekomendasikan ke Orang Lain 4. Terpenuhinya harapan konsumen Iriawan 2019.	<i>Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan (X1)	Simamora (2020:125) Kualitas pelayanan adalah proses menyampaikan layanan, pelayanan tidak hanya dalam personal melainkan bisa pula dengan alat atau fasilitas, paket pelayanan yang baik adalah dengan pelayanan personal yang juga dibantu dengan pelayanan alat dan fasilitas yang disediakan.	1. Bukti Langsung 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Kehandalan Kotler (2018)	<i>Likert</i>
3	Harga (X2)	Menurut Tjiptono (2018, hal.46), harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, juga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel yang berarti dapat diubah dengan cepat.	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Hargadengan Kualitas Produk 3. Daya Saing Harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat 5. Adanya Diskon 6. Kelayakan Harga Sabran (2019)	<i>Likert</i>
4.	Lokasi (X3)	Menurut Tjiptono (2018) menyatakan lokasi ialah mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.	1. Akses 2. Visibilitas 3. Lalu Lintas 4. Tempat Parkir 5. Lingkungan Fandy Tjiptono (2020).	<i>Likert</i>

Sumber: Data Diolah

3.4.1 Aspek Pengukuran Variabel

Skala pengukuran data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.3 Skala *likert*

Opsi Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono, 2023

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah menggunakan observasi dan kuesioner.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data observasi cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak terlalu besar.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya. Pertanyaan dalam kuesioner bersifat terbuka dan tertutup, maksudnya pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang memberi pilihan – pilihan respon yang terbuka kepada responden.

3. Wawancara

Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan sistem tanya jawab dengan narasumber yakni pihak Indomaret dan juga kepada pihak konsumen.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah berarti memiliki validitas yang tinggi, begitu juga sebaliknya jika kuesioner tidak valid berarti memiliki validitas yang rendah. Metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus korelasi produk moment (*Moment Product Correlation/Pearson Correlation*) yang dikemukakan oleh Pearson.

Adapun kriteria pengujian validitas menggunakan taraf signifikan (α) sebesar 0,1. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisisioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut valid
2. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No Item	R _{hitung}	R _{tabel} Df= N-2	Keterangan
Pernyataan 1	.676	0,306	Valid
Pernyataan 2	.715	0,306	Valid
Pernyataan 3	.648	0,306	Valid
Pernyataan 4	.811	0,306	Valid
Pernyataan 5	.835	0,306	Valid
Pernyataan 6	.720	0,306	Valid
Pernyataan 7	.608	0,306	Valid
Pernyataan 8	.459	0,306	Valid
Pernyataan 9	.369	0,306	Valid
Pernyataan 10	.345	0,306	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 25

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel kualitas pelayanan (X1) r hitung lebih besar dari r tabel maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner r hitung > r tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Harga (X2)

No Item	R _{hitung}	R _{tabel} Df= N-2	Keterangan
Pernyataan 1	.839	0,306	Valid
Pernyataan 2	.452	0,306	Valid
Pernyataan 3	.544	0,306	Valid
Pernyataan 4	.794	0,306	Valid
Pernyataan 5	.597	0,306	Valid
Pernyataan 6	.484	0,306	Valid
Pernyataan 7	.373	0,306	Valid
Pernyataan 8	.435	0,306	Valid
Pernyataan 9	.426	0,306	Valid
Pernyataan 10	.660	0,306	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 25

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel harga (X2) r hitung lebih besar dari r tabel maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu

kuesioner $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)

No Item	R_{hitung}	$R_{tabel} Df= N-2$	Keterangan
Pernyataan 1	.356	0,306	Valid
Pernyataan 2	.642	0,306	Valid
Pernyataan 3	.397	0,306	Valid
Pernyataan 4	.492	0,306	Valid
Pernyataan 5	.407	0,306	Valid
Pernyataan6	.558	0,306	Valid
Pernyataan7	.421	0,306	Valid
Pernyataan8	.439	0,306	Valid
Pernyataan9	.435	0,306	Valid
Pernyataan10	.593	0,306	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 25

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel lokasi (X3) r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No Item	R_{hitung}	$R_{tabel} Df= N-2$	Keterangan
Pernyataan 1	.628	0,306	Valid
Pernyataan 2	.371	0,306	Valid
Pernyataan 3	.348	0,306	Valid
Pernyataan 4	.750	0,306	Valid
Pernyataan 5	.666	0,306	Valid
Pernyataan6	.668	0,306	Valid
Pernyataan7	.366	0,306	Valid
Pernyataan8	.540	0,306	Valid
Pernyataan9	.813	0,306	Valid
Pernyataan10	.746	0,306	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 25

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel kepuasan konsumen (Y) rhitung lebih besar dari rtabel maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisisioner rhitung > rtabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Dalam menghitung reliabilitas, peneliti menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Berikut kriteria pengujian untuk uji reliabilitas:

1. Apabila nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,6$ artinya indikator kuesioner penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.
2. Apabila *cronbach's alpha* $< 0,6$ artinya indikator kuesioner penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Rteori	Kriteria
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,877	0,60	Reliable
2.	Harga (X2)	0,826	0,60	Reliable
3.	Lokasi (X3)	0,762	0,60	Reliable
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	0,849	0,60	Reliable

Sumber: hasil penelitian (2023)

Berdasarkan tabel diatas bahwa pengujian reliabilitas terhadap 10 pernyataan kuesioner dari variabel kualitas pelayanan(X1), harga (X2), lokasi (X3) dan kepuasan konsumen (Y) didapatkan hasil Cronbach's Alpha secara keseluruhan lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan 10 pernyataan kuesioner semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Statistik Dekskriptif

Metode analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, dan minimum. Statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel tersebut (Ghozali 2019, hal. 109).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian terhadap model regresi untuk mengindari adanya penyimpangan pada model regresi dan untuk mendapatkan model regresi yang lebih akurat. Pengujian asumsi klasik terdiri dari empat pengujian, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Dalam mengolah data penulis dibantu dengan *Software SPSS 250 for Windows*.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas, Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi

secara normal atau tidak. Ghozali (2018) Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov*.

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel – variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai tolerance.

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance $> 0,10$
2. Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance $\leq 0,10$

Dengan melihat nilai VIF

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF $< 10,00$
2. Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF $\geq 10,00$

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam menguji heterokedastisitas peneliti menggunakan cara uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan uji heterokedastisitas Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

- a. Jika Nilai Signifikan, lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.

Menurut Ghozali (2018, hal. 95) analisis regresi linear berganda adalah analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan

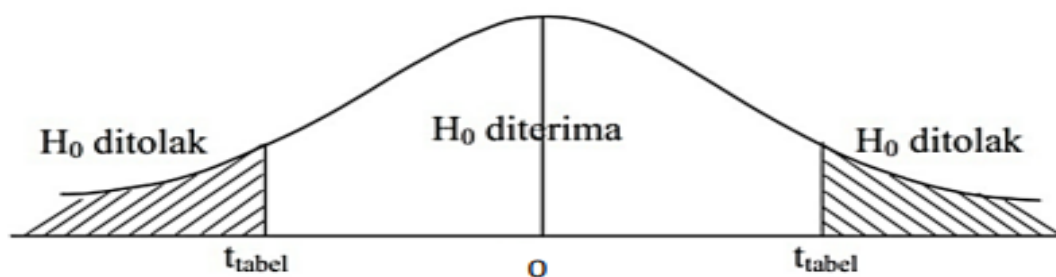
X_2	= Harga
X_3	= Lokasi
ϵ_1	= Error

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2019), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 10% ditentukan dengan cara sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi $t_{hitung} < 10\%$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima.
2. Jika tingkat signifikansi $t_{hitung} > 10\%$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.



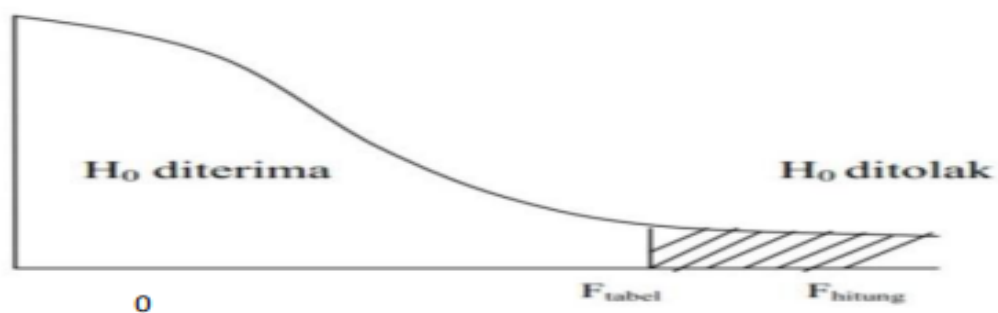
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji-t

3.7.4.2 Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua Variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh

secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian pada uji f adalah sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi $\alpha < 10\%$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima.
2. Jika tingkat signifikansi $\alpha > 10\%$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.



Gambar 3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji-F

3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018) uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Lokasi (X3) terhadap variasi naik turunnya variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Dimana $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua

informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2019). rumus determinasi sebagai berikut.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi