

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif yang dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. menurut prof. Dr. Sugiyono (2015,p.7) Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai *positivistik* karena melandaskan pada filsafat positivisme. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen berbelanja di PB Swalayan Metro.

3.2 Sumber data

Penelitian menggunakan data-data sebagai berikut:

- a. Data Primer yaitu data yang bersumber dari penyebaran kuesioner terhadap konsumen yang membeli produk PB Swalayan Metro, untuk mengetahui penilaian 2 faktor keunggulan bersaing (keragaman produk, kualitas pelayanan) yang menyebabkan kepuasan konsumen. Data primer yang dikumpulkan meliputi tanggapan konsumen tentang : keragaman produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada di luar responden. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi:
 1. Pustaka teori, adalah buku-buku yang ada kaitannya dengan variabel penelitian dan masalah yang diteliti.
 2. Pustaka hasil penemuan, yaitu skripsi, tesis, artikel, jurnal internet, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari jurnal

penelitian, skripsi, artikel, dan buku-buku materi yang berkaitan dengan penelitian.

3.3 Metode pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh dari :

- a. Observasi, Metode Observasi ialah pengamatan langsung menggunakan alat indera atau alat bantu untuk penginderaan suatu subjek atau objek. Observasi juga merupakan basis sains yang dilakukan dengan menggunakan panca indera atau instrument sebagai alat bantu penginderaan.
- b. Wawancara, pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan responden secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu juga dapat dilaksanakan dengan metode wawancara langsung kepada pihak yang berkepentingan diperusahaan.
- c. *Survey*, Metode survey digunakan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik populasi, seperti kondisi masyarakat berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, agama, suku bangsa, dan etnis.
- d. Kuesioner, Menurut Rambat Lupiyoadi Ridho Bramulya Ikhsan (2015,p.24) Kuesioner (alat pengumpul data atau instrumen penelitian) merupakan jantung dari sebuah penelitian.

Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dilakukan sendiri oleh responden tanpa bantuan dari pihak peneliti. Pertanyaan yang di ajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden. Dengan melakukan penyebaran kuesioner responden untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala Likert Pertanyaan dalam kuesioner di buat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat dari responden. Nilai untuk skala tersebut adalah :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

3.4 Populasi dan sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015,p.80), populasi adalah objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah penduduk kota Metro yang telah berbelanja dan menggunakan produk PB Swalayan Metro > 1 X (lebih dari 1 kali).

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Agar sampel yang diambil representatif, maka pengambilan sampel akan didasarkan atas pertimbangan umur, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan, kekerapan pembelian. Adapun kriteria pemilihan sampel tersebut adalah :

1. Usia konsumen mulai dari 17-50 tahun.
2. Konsumen yang membeli produk minimal 2 atau 3 kali di PB Swalayan Metro.

Karena konsumen PB Swalayan Metro banyak dan tidak memungkinkan untuk dihitung satu persatu maka perlu estimasi dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Isaac Michael sebagai berikut :

$$n = Z^2/4 (\text{Moe})^2$$

dimana :

n = jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh.

Z = tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5%=1,96

Moe = Margin Off Error Max,yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Bila tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang berarti mentelorir kesalahan responden dalam proses penelitian tidak boleh melebihi 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel adalah :

$$n = 1,96^2/4(0,10)^2$$

$$n = 96,04 \text{ atau } 96$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebesar 96 responden. Adapun tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *purposive sampling* (sampel bertujuan). Yaitu cara pengambilan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu konsumen yang sudah pernah berbelanja dan menggunakan produk PB Swalayan secara berulang.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut,kemudian ditarik kesimpulanya. prof. Dr. Sugiyono (2015,p.38).

a. Variabel independen

Variabel independen adalah variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

prof. Dr. Sugiyono (2015,p.39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah keragaman produk, dan kualitas pelayanan.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedented*. Atau sering disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). prof. Dr. Sugiyono (2015,p.39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

3.6 Definisi operasional Variabel

Definisi operasional yang dijelaskan adalah operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau diukur melalui gejala-gejala yang ada. Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel. 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi operasional	Indikator	Skala
Keragaman produk (X1)	Menurut Kotler dan Keller (2007,p.15) mendefinisikan keragaman produk sebagai berikut: “keragaman produk adalah kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan penjualn tertentu kepada pembeli.	Segala sesuatu yang ditawarkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukuran produk yang beragam 2. Jenis produk yang beragam 3. Bahan produk yang beragam 4. Desain yang beragam 5. Kualitas produk yang beragam 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler (2015,p.29).	Merupakan kegiatan yang diselenggarakan PB Swalayan Metro dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles 2. reliability 3. Responsivenes 4. assurance 5. Empati 	Likert

Kepuasan Konsumen (Y)	Kotler (2009,p.14) menyatakan bahwa kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitanya dengan ekspetasi.	Tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.	1. <i>Repurchase.</i> 2.Menciptakan <i>Word of Mouth.</i> 3.Menciptakan Citra Merek.	Likert
-----------------------------	--	--	--	--------

3.6 Uji Persyaratan Instrumen

3.6.1 Uji Validitas Angket

Validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Rambat Lupiyoadi, 2015). Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini diolah menggunakan program SPSS 20.

Kriteria pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Hipotesis :

Ho : Data valid.

Ha : Data tidak valid.

2. Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) maka Ho diterima Ha ditolak.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka Ho ditolak Ha diterima.

3. Pengujian validitas dilakukan melalui program SPSS 20.
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap (Rambat Lupiyoadi, 2015). Untuk menguji reliabilitas akan digunakan teknik *alpha cronbach*. Uji ini digunakan untuk melihat konsistensi jawaban terhadap semua item dalam kuesioner.

Kriteria uji dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha cronbach* pada interpretasi r di bawah ini :

Tabel 3.2 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Koefisien r	Reabilitas
0.8000 – 1.0000	Sangat tinggi
0.6000 – 0.7999	Tinggi
0.4000 – 0.5999	Sedang
0.2000 – 0.3999	Rendah
0.1000 – 0.1999	Sangat rendah

Sumber : Sugiyono 2016

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang akan

dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik. Uji statistik dapat dilakukan dengan melakukan uji K-S (*non-parametrik Kolmogorov – Smirnov Test*).

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Membuat hipotesis
 Ho : data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal
 Ha : data berasal dari populasi berdistribusi normal
2. Jika nilai $sig > (0,05)$ maka Ho ditolak Ha diterima.
 Jika nilai $sig < (0,05)$ maka Ho diterima Ha ditolak.
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*).
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis.

3.7.2 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Ho : Model regresi berbentuk linier
 Ha : Model regresi tidak berbentuk linier
2. Jika nilai $sig > (0,05)$ maka Ho diterima Ha ditolak.
 Jika nilai $sig < (0,05)$ maka Ho ditolak Ha diterima.
3. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*).

4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $>0,05$ atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

3.7.3 Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data atau sampel yang diambil berasal dari varian yang homogen atau tidak. Pada dasarnya uji homogenitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Peneliti menggunakan program SPSS 20.0 dalam pengujian homogenitas pada penelitian ini.

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Membuat hipotesis
 - Ho : data bervariasi homogen
 - Ha : data bervariasi tidak homogen
2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - a. Jika nilai $sig > \alpha$ (0,05) maka Ho diterima Ha ditolak.
 - b. Jika nilai $sig < \alpha$ (0,05) maka Ho ditolak Ha diterima.
3. Menggunakan program *SPSS 20* untuk uji homogenitas.
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dengan hipotesis.

3.7.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen. Dan untuk pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi simultan dengan determinasi antar variabel.

Kriteria pengujian :

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai $tolerance < 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.
3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program *SPSS (Statistical Program and Service Solution seri 20)*.
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 jika nilai $VIF < 10$ dan nilai $tolerance$ mendekati 1 maka simpulkan model ini tidak terjadi atau bebas gejala multikolinieritas.

3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh antara Keragaman produk (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan konsumen (Y) dengan menggunakan analisis regresi berganda yaitu dengan persamaan :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e_1$$

Keterangan :

- Y : Variabel Kepuasan konsumen\
- b_1 : Koefisien regresi Keragaman Produk
- b_2 : Koefisien regresi Kualitas pelayanan
- X_1 : Keragaman Produk
- X_2 : Kualitas pelayanan
- a : Konstanta
- e_1 = error term

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji t

Uji t atau uji parsial yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dalam pengujian hipotesis, peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 20*. Nilai t tabel dalam penelitian ini diperoleh dari $(df = n-k) / sig < \alpha$

1. Pengaruh Keragaman Produk (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hipotesis yang digunakan adalah :

H_0 : Keragaman produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_a : Keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} (Df = n - k) / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel} (Df = n - k) / sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

*Keterangan : n = Jumlah Data

k = Jumlah Variabel

2. Pengujian uji t dilakukan melalui program *SPSS 20*.

3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel $(Df = n - k) /$ nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Kriteria pengujian :

1. Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} (Df = n - k) / sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ($Df = n - k$) / $sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

*Keterangan : n = Jumlah Data

k = Jumlah Variabel

2. Pengujian uji t dilakukan melalui program SPSS 20.
3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel ($Df = n - k$) / nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

1.10.2 Uji F

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Nilai F_{tabel} dalam penelitian ini diperoleh dari $df = n-1-k$.

Pengaruh Keragaman Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : Keragaman produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

H_a : Keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

1. Kriteria pengujian :

Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($Df = n - k - 1$) / $sig \leq \alpha$ maka H_0 ditolak H_a diterima.

Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ($Df = n - k - 1$) / $sig \geq \alpha$ maka H_0 diterima H_a ditolak.

*Keterangan : n = Jumlah Data

$k = \text{Jumlah Variabel}$

2. Pengujian uji F dilakukan melalui program SPSS 20.
3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel ($Df = n - k - 1$) / nilai sig dan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis.

1.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas(Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

1. jika (R^2) semakin besar maka presentase (Y) semakin tinggi
2. jika (R^2) semakin kecil, maka presentase (Y) semakin rendah