

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Pengamatan didalam pembuatan tugas ini memakai metodologi pengamatan analisis deskriptif kuantitatif.

“Metode penelitian deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.” (Moh Nazir, 2011).

“Metode penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik.” (Sugiyono, 2017).

Maka berdasarkan metodologi yang dipakai, pembuatan tugas ini dibuat berlandaskan dengan metodologi penelitian survei.

“Metode survei merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, *test*, wawancara terstruktur dan sebagainya.” (Sugiyono, 2017)

3.2 Populasi dan Sampling

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017),

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi didalam penulisan adalah jumlah pelanggan Fore Coffee Mall Taman Anggrek periode November 2019 – Desember 2019 yaitu sebanyak 3415 populasi.

3.2.2 Sampling

Menurut Sugiyono berpendapat (2017),

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.”

3.2.2.1 Teknik pengambilan sampling

Menurut Margono berpendapat (2004) mengatakan,

“bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling yaitu merupakan cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.”

Penghasilan sampling didalam pengamatan menggunakan pengambilan sampel dengan metode yang menggunakan rumus Slovin.

“Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau *formula* untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti.” (Anwar Hidayat, 2017)

Berikut adalah rumus berdasarkan Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi ketidak telitian (10%)

Sesuai dengan rumus diatas banyaknya sampel yang dapat diambil:

$$n = \frac{3415}{1 + 3415(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3415}{1 + 34,15}$$

$$n = 97,1$$

Sample minimal yang digunakan didalam pengamatan ini sebanyak 97,1 dan di bulatkan menjadi 98 sampel.

3.3 Variabel dan Skala Pengukuran

3.3.1 Variabel

Variable pengamatan adalah apapun yang berbentuk apapun yang telah di pastikan oleh penulis buat dipelajari agar dapat memperoleh penjelasan dari hasil tersebut, lalu dapat menarik kesimpulan/ hasil akhirnya (Sugiyono, 2017). Terdapat 2 jenis *variable* yang akan digunakan yaitu:

1. Variabel Tidak Terikat/ bebas (X)

Menurut Sugiyono (2017), Variabel tidak terikat yaitu *variable* yang menyebabkan timbulnya *variable dependen* (terikat).

Didalam pengamatan ini *variable* tidak terikat yang digunakan yaitu kualitas pelayanan Fore Coffee di Mall Taman Anggrek (X), dengan dimensi berdasarkan dengan teori dari Parasuraman (2011) terdiri dari:

- A. *Tangible* (berwujud)
- B. *Emphaty* (empati)
- C. *Reliability* (kemampuan)
- D. *Responsiveness* (ketanggapan)
- E. *Assurance* (jaminan)

2. Variabel Terikat/ Tidak Bebas (Y)

Menurut Sugiyono (2017), *Variable* terikat yaitu *variable* yang menjadi dampak adanya *variable* bebas.

Didalam penelitian ini *variable* terikat yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan Fore Coffee di Mall Taman Anggrek (Y), dengan dimensi berdasarkan dengan teori dari Hawkins dan Looney (2011) yang terdiri dari:

- A. Dimensi kepuasan pelanggan
- B. Kesesuaian harapan
- C. Kesiediaan merekomendasikan
- D. Minat pembelian ulang
- E. Ketidakpuasan Pelanggan
- F. Kepuasan pelanggan keseluruhan

Tabel 3.1 Indikator Variabel

variabel	Sub-variabel	indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan rapih dalam penampilan melayani pelanggan b. Tempat yang nyaman dalam melakukan pelayanan c. Karyawan disiplin saat melakukan pelayanan d. Mudah dalam melakukan proses dan akses layanan e. Menggunakan alat yang membantu proses layanan
	<i>Emphaty</i> (empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengutamakan kebutuhan <i>customer</i> b. Karyawan memberi pelayanan dengan ramah c. Karyawan memberi pelayanan dengan sopan d. Karyawan memberi pelayanan dengan tidak membedakan e. Karyawan memberi pelayanan dan menghargai <i>customer-nya</i>
	<i>Reliability</i> (kemampuan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketelitian karyawan pada saat memberi layanan kepada <i>customer</i> b. Mempunyai kriteria karyawan yang pasti

		<p>c. Keterampilan karyawan dengan memakai peralatan bantu pada saat pelayanan</p> <p>d. Keandalan karyawan saat memakai peralatan bantu pada saat melayani</p>
	<p><i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</p>	<p>a. Selalu mengutamakan pelanggan yang menginginkan pelayanan</p> <p>b. Karyawan memberi layanan dengan gesit dan benar</p> <p>c. Karyawan memberi layanan dengan teliti</p> <p>d. Seluruh ketidakpuasan pelanggan di respon oleh karyawan</p>
	<p><i>Assurance</i> (jaminan)</p>	<p>a. Karyawan mampu memberi <i>assurance</i>/ kepastian tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>b. Karyawan mampu memberi <i>assurance</i>/ kepastian legalitas dalam pelayanan</p> <p>c. Karyawan mampu memberi <i>assurance</i>/ kepastian biaya dalam pelayanan</p>
	<p>Kepuasan pelanggan keseluruhan</p>	<p>Tingkat kepuasan pelanggan dengan jasa atau produk yang di berikan oleh perusahaan bersangkutan.</p>

Kepuasan pelanggan	Dimensi kepuasan pelanggan	A. puas tidaknya pelanggan ditentukan oleh layanan yang di berikan oleh pekerja. B. kepuasan pelanggan dengan produk yang ditawarkan.
	Kesesuaian harapan	A. Ekspektasi produk sesuai yang di harapkan. B. Pelayanan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan.
	Minat pembelian ulang	Adanya minat pelanggan mengunjungi kembali untuk membeli produk yang sama.
	Kesediaan merekomendasikan	Memberi saran kepada teman atau keluarga untuk membeli produk yang ditawarkan.
	Ketidakpuasan Pelanggan	Masukan/ Saran dapat diberikan <i>customer</i> .

3.3.2 Skala pengukuran

Menurut Sugiyono (2017), “skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya *interval* sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dapat menghasilkan data kuantitatif.” Didalam penulisan skala yang dipakai yaitu skala *likert*.

Sugiyono (2017), “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Skala *likert* pada umumnya memiliki tingkatan penilaian yaitu dari sangat setuju - sangat tidak setuju, tingkatan tersebut dapat dilihat melalui skor:

- a. Sangat Setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Netral : 3
- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

Didalam pengamatan, gejala sosial masa sekarang di tegaskan dengan jelas oleh pengamat, dimana akan disebut sebagai *variable* pengamatan.

Penulisan dalam pengamatan ini menggunakan modifikasi skala *likert* dalam bentuk 4 alternatif jawaban dengan menghilangkan jawaban netral. Penghilangan jawaban netral ini bertujuan untuk menghindari *central tendency effect* atau jawaban mengelompok ditengah sehingga tidak kehilangan banyak data. (Hadi Sutrisno, 2004).

Tingkatan dalam penilaian modifikasi skala *likert* dengan bentuk 4 alternatif dapat dilihat melalui skor:

- a. Sangat Setuju : 4
- b. Setuju : 3
- c. Tidak Setuju : 2
- d. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Variable	Sub - Variable	Skala pengukuran
Kualitas Pelayanan	Tangible (berwujud)	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Emphaty (empati)	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Reliability (kemampuan)	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Responsiveness (ketanggapan)	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Assurance (jaminan)	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan keseluruhan	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Dimensi kepuasan pelanggan	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Kesesuaian harapan	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Minat pembelian ulang	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Kesediaan merekomendasikan	Modifikasi Skala <i>Likert</i>
	Ketidakpuasan Pelanggan	Modifikasi Skala <i>Likert</i>

3.4 Metode Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data berarti bagaimana seseorang dapat memperoleh data yang dipakai dalam penelitiannya. Dalam pemeriksaan kuantitatif secara teliti ada 2 macam data dipakai dalam pengamatan yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

“Data primer adalah data yang didapat secara langsung dengan variabel – variabel jumlah data yang diminati untuk tujuan penelitian tertentu.” (Sekaran, 2010). Didalam penulisan ini data primer didapatkan dengan cara membagikan kuisisioner kepada para pelanggan Fore Coffee di Mall Taman Anggrek.

3.4.2 Data Sekunder

“Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan oleh orang lain selain peneliti yang sedang melakukan penelitian saat ini.” (Sekaran, 2010). Untuk data sekunder didapatkan melalui data yang bersangkutan dengan penulisan ini seperti melalui *internet*, serta buku yang dicantumkan peneliti didalam daftar pustaka.

3.5 Metode Analisis Data

Didalam penulisan, cara menganalisis data dalam pengamatan adalah analisis regresi sederhana. Menurut Kriyantono (2012), “analisis regresi dilakukan jika korelasi antar dua *variable* mempunyai hubungan kausal (sebab akibat) atau hubungan fungsional.”

Disebut regresi sederhana karena dalam penelitian ini hanya memiliki 2 *variable* riset: *variable* bebas (X) dan *variable* terikat (Y). Analisis regresi sederhana bisa di hitung memakai:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = *variable* terikat (subjek didalam *variable* terikat atau dependen yang di prediksi)

X = *variable* tidak terikat (subjek pada *variable* independen memiliki skor tertentu)

a = nilai *intercept* (konstan) atau harga Y bila $X = 0$

b = koefisien regresi, yaitu angka penambahan / pengurangan *variable*

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014), Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, penelitian di lapangan dan sumber lainnya secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.

3.6.1 Uji Validitas

Berdasarkan Sunyoto (2013), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Misalnya: Variabel dikatakan valid apabila nilai *Correct Item Total Correlation* > r-tabel.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Sunyoto (2013) menyatakan, reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

Butir pertanyaan dikatakan *reliable* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran kehandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner kepada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar *score* jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer SPSS dengan fasilitas *Cronbach Alpha* (α).

Suatu *variable* dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. (Sunyoto, 2013)

Menurut Priyatno (2012) semua *item* yang valid dimasukkan ke dalam uji reliabilitas, sedangkan yang tidak valid tidak dimasukkan ke dalam uji reliabilitas.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ramadhina (2011) menyatakan bahwa pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi, serta normalitas.

Menurut Priyatno (2012) model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Harus terpenuhinya asumsi klasik ditujukan untuk memperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi maka hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).