

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif menunjukkan bahwa peneliti menggunakan metode pengumpulan data numerik (data kuantitatif) untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik populasi atau sampel yang diteliti. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengumpulkan data yang mewakili distribusi, frekuensi dan hubungan variabel-variabel yang diamati dalam konteks penelitian (Arikunto, 2019).

Dalam pendekatan ini, peneliti menggunakan alat ukur yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, seperti kuesioner, skala likert, atau observasi sistematis, untuk mengumpulkan data dari responden yang mewakili populasi atau sampel yang diteliti. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan metode statistik dasar seperti mean, median, modus, persentase dan distribusi data lainnya. Hasil analisis ini digunakan untuk menggambarkan karakteristik populasi atau sampel yang diamati, meliputi gambaran umum, tingkat kecenderungan dan pola hubungan antar variabel.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian mencakup kelompok atau kumpulan subjek penelitian apa pun, yang dapat mencakup orang, nilai, peristiwa, sikap terhadap kehidupan, dan lainnya (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, objek-objek

tersebut menjadi sumber data yang digunakan dalam penelitian (Bungin, 2017). Tidak perlu memeriksa semua objek populasi, hanya sebagian saja (Sugiyono, 2022).

Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Suryamart UMSurabaya yang jumlahnya tidak diketahui.

2. Sampel

Besar sampel minimal untuk penelitian ini ditetapkan berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Hair et al., (2012) bahwa jumlah responden harus disesuaikan dengan jumlah indikator yang digunakan dalam survei. Pendekatan ini mengasumsikan rentang antara n kali 5 dan n kali 10 variabel yang diamati.

Pada penelitian ini, terdapat 15 indikator yang digunakan untuk mengukur 4 variabel. Oleh karena itu, jumlah responden yang dibutuhkan adalah 15 item pernyataan dikalikan dengan 7, yang berarti sebanyak 105 responden. Dalam teknik pengambilan sampel ini peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. (Sugiyono, 2022) menjelaskan bahwa: “*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.” Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu konsumen yang minimalnya telah melakukan pembelian sebanyak 2 kali.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada atribut atau karakteristik yang memiliki variasi di antara individu atau objek dalam suatu kelompok.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang dianggap sebagai penyebab atau pemicu terjadinya perubahan dalam penelitian. Variabel independen adalah variabel yang dapat dikontrol untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel dependen (Sekaran & Bougie, 2016). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas:

1) Kualitas pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suryamart jika harus dibandingkan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang terima.

Adapun beberapa indikator kualitas pelayanan Parasuraman dalam (Along, 2020), yakni:

- a) Bukti Fisik (*Tangible*)
- b) Keandalan (*Reliability*)
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d) Jaminan (*Assurance*)
- e) Empati (*Empathy*)

2) Promosi (X2)

Promosi mencakup berbagai strategi dan kegiatan yang dilakukan oleh Suryamart untuk memperkenalkan, menginformasikan, dan mempromosikan produk dan layanan konsumen kepada pelanggan di lingkungan UMSurabaya.

(Kotler & Keller, 2020) menyebutkan terdapat beberapa indikator dalam promosi yaitu:

- a) Jangkauan promosi harus sesuai dengan keadaan.
- b) Kuantitas penayangan promosi di media iklan.
- c) Kualitas penyampaian pesan dalam penayangan iklan di media promosi.

3) Harga (X3)

Harga merupakan jumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen/pelanggan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan atau sebagai nilai yang ditukar dalam rangka memperoleh manfaat dari kepemilikan atau penggunaan produk yang ditawarkan.

Kotler et al., (2018) mengidentifikasi beberapa indikator persepsi harga sebagai berikut:

- a) Keterjangkauan harga
- b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- c) Daya saing harga
- d) Kesesuaian harga dengan manfaat

b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel dependen adalah variabel yang diteliti yang diperkirakan akan berubah akibat perubahan variabel independen penelitian. Variabel dependen adalah variabel yang diukur atau diamati untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap variabel independent (Sekaran & Bougie,

2016). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan Suryamart UMSurabaya (Y).

1) Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk, layanan, dan pengalaman berbelanja.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut (Indrasari, 2019) adalah:

- a) Kesesuaian harapan
- b) Minat berkunjung kembali
- c) Kesiediaan merekomendasikan

D. Teknik Distribusi dan Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner. Indriantoro & Supomo (2018) menjelaskan bahwa kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner dibagikan kepada responden dengan menggunakan aplikasi Google Form. Informasi ini diperoleh melalui survei lapangan dimana kuesioner dibagikan kepada responden untuk diisi.

E. Teknik Pengolahan Data

Proses pengolahan data dilakukan setelah semua data terkumpul. Data yang dikumpulkan telah melalui proses yang matang dan siap untuk diolah. Peneliti melakukan seleksi yang ketat terhadap data untuk memastikan kebenaran, ketepatan, dan keaslian data tersebut (Fatihudin, 2020). Teknik tabulasi dan

transformasi data menggunakan bantuan aplikasi MS. Excel 2021 dan aplikasi SPSS versi 24.

F. Uji Instrumen

Pengujian perangkat merupakan tahapan dimana alat ukur yang dikembangkan diperiksa secara detail untuk memastikan bahwa alat tersebut dapat digunakan dengan benar untuk pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini (Ghozali, 2020) menyatakan bahwa pengujian instrumen, uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian memiliki kualitas yang baik, dapat mengukur variabel secara akurat, dan memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

1. Uji Validitas Data

Uji validitas mengukur sejauh mana instrumen benar-benar mengukur konstruk yang relevan. Tujuan uji validitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen secara akurat mengukur variabel atau konstruk yang dipelajari (Ghozali, 2020). Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> r_{tabel}$ hasil dari uji validitas yang dilakukan di Aplikasi SPSS (Sugiyono, 2022).

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas mengukur seberapa konsisten dan andal meter tersebut. Pengujian reliabilitas mengukur konsistensi antara elemen-elemen alat ukur. Metode yang umum digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah koefisien alpha Cronbach $> 0,6$. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk memastikan

bahwa perangkat akan memberikan hasil yang konsisten selama penggunaan berulang kali (Ghozali, 2020).

G. Uji Analisa Data

Analisis data adalah proses yang menggunakan metode dan teknik statistik untuk mengolah dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Pengujian analisis data memungkinkan peneliti untuk memeriksa pola, hubungan, dan tren dalam data, memberikan pemahaman yang lebih dalam dan lebih bermakna untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian yang diberikan.

1. Uji Asumsi Klasik

Kegunaan model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian diuji dengan uji hipotesis klasik. Tes ini termasuk:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu data atau distribusi data mengikuti pola distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dapat dibentuk dengan probabilitas (signifikansi asimtotik), dengan kriteria (Santoso, 2020): uji visual dapat dilakukan dengan menggunakan metode menggambar “Normal Probability Plots” dari program SPSS. Dalam metode ini, keputusan didasarkan pada fakta bahwa jika data terdistribusi secara merata di sekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengukur tingkat asosiasi atau hubungan variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini memberikan informasi tentang derajat hubungan antar variabel independen untuk mengetahui apakah terdapat multikolinearitas yang signifikan dalam model (Ghozali, 2020). Multikolinearitas yang signifikan dapat menyebabkan masalah seperti berkurangnya akurasi dan ketidakakuratan interpretasi dalam model regresi. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, *Variance Inflation Faktor* (VIF)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan disc plot merupakan suatu metode untuk mendeteksi perbedaan varians atau pola heteroskedastisitas dalam suatu model regresi. *Scatterplot* adalah grafik yang menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam hal titik-titik yang didistribusikan di seluruh kotak. Amati pola titik pada *scatterplot*. Jika terdapat pola yang menunjukkan perubahan varians atau distribusi nilai yang tidak merata, hal ini dapat mengindikasikan adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2020).

2. Analisis Regresi Berganda

Uji analisis data regresi linier berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Dengan menggunakan metode ini, kita dapat menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen dan mencari kontribusi relatif dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam (Ghozali, 2020), yakni:

$$Y : a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi variabel X_1

X_1 : Kualitas Pelayanan

b_2 : Koefisien regresi variabel X_2

X_2 : Promosi

b_3 : Koefisien regresi variabel X_3

X_3 : Harga

ε : Error

Data yang diperoleh dari pengumpulan data ditransformasikan terlebih dahulu dengan bantuan Ms. Excel versi 2021, setelahnya akan diolah menggunakan program olah data yaitu SPSS versi 24.

3. Uji Hipotesis

Tujuan dari uji hipotesis menurut Sugiyono adalah untuk memeriksa apakah hipotesis atau asumsi yang diajukan dalam penelitian dapat diterima atau ditolak. Melalui uji hipotesis, peneliti dapat membuat kesimpulan yang

lebih terpercaya berdasarkan analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2022).

a. Uji t

Uji yang digunakan untuk mengukur apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2020). Dengan ketentuan:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{table}$ atau $t_{hitung} < -t_{table}$, maka H_1 diterima, berarti variabel bebas X berpengaruh secara signifikan terhadap Y.
- b) Jika nilai prob $t < 0,05$ maka H_1 diterima.

b. Uji F

Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengevaluasi pengaruh kolektif dari variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat secara bersama-sama (Ghozali, 2020). Dengan ketentuan:

- a) Jika $f_{hitung} > f_{table}$ atau $f_{hitung} < -f_{table}$, maka Hipotesis diterima, berarti variabel bebas X berpengaruh secara signifikan terhadap Y.
- b) Jika nilai prob $t < 0,05$ maka Hipotesis diterima.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi atau R-squared adalah indikator statistik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen dalam model regresi. Saat mengevaluasi koefisien determinasi, semakin besar nilai R-squared, semakin besar peran variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2020).