

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

#### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan.

#### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Penelitian**

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Keandalan ( <i>reliability</i> )	kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya	a. Memberikan pelayanan sesuai janji. b. Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan. c. Memberikan	Skala Likert

	<p>dan dapat di andalkan. Dengan kata lain keandalan berarti sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah di janjikannya kepada konsumen</p>	<p>elayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya.</p> <p>d. Memberikan pelayanan tepat waktu.</p> <p>e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.</p>	
<p>Responsif (<i>responsiveness</i>)</p>	<p>kesediaan penyedia jasa terutama stafnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia</p>	<p>a. Memberikan pelayanan yang cepat.</p> <p>b. Kerelaan untuk membantu/menolong konsumen.</p> <p>c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.</p>	<p>Skala Likert</p>

	jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen		
Keyakinan ( <i>assurance</i> )	dimensi yang menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa penyedia jasa atau pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen.</li> <li>b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa</li> <li>c. pelayanan perusahaan.</li> <li>d. Karyawan yang sopan.</li> <li>e. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.</li> </ul>	Skala Likert
Berwujud	penampilan	a. gedung dan	Skala

<i>(tangible)</i>	fisik penyedia jasa seperti gedung, tata letak peralatan, interior dan eksterior, serta penampilan fisik dari personel penyedia jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. ruangan tersedia tempat parkir</li> <li>c. kebersihan</li> <li>d. kerapian dan kenyamanan ruangan</li> <li>e. sarana komunikasi serta penampilan karyawan</li> </ul>	Likert
Empati ( <i>empathy</i> )	kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang special	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.</li> <li>b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.</li> </ul>	Skala Likert
Kepuasan	Perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-	Menurut Tjitono (2008): <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas dan kesediaan jasa</li> <li>b. Kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan</li> <li>c. adanya pelayanan yang baik ketika konsumen menyampaikan keluhan,</li> </ul>	Skala Likert

	harapannya (Ekawati, 2008)	d. Ketepatan pelayanan, e. Keterbukaan informasi f. Penilaian konsumen g. Kemampuan berkomunikasi	
--	----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## B. Jenis Data

Adapun jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata atau yang berwujud pernyataan-pernyataan verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip).

### 2. Data Kuantitatif

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan. Data bisa berupa angka-angka yang dapat dihitung seperti jumlah pelanggan dan data lainnya yang menunjang penelitian.

## C. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam hal ini data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil kuesioner.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam hal ini data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh penulis dari dokumen.

### D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>1</sup>

Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam penelitian, kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat dan tidaknya sampel yang tersebut menentukan kriteria inklusi.<sup>2</sup>

Teknik sampling merupakan suatu proses seleksi sampai yang digunakan dalam penelitian dari populasi yang ada, secara umum ada dua jenis pengambilan sampel yakni probability dan nonprobability sampling.<sup>3</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen tetap industri konveksi Al Barokah Sedan Rembang. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tak pasti, maka untuk menentukan sampel menggunakan rumus Lemeshow<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hal 117

<sup>2</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2007), hal 62

<sup>3</sup> Hidayat, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal 72 - 74

<sup>4</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hl. 145

Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus.

$$n = \frac{Z_{1.\alpha/2}^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

N = ukuran sampel,

t = nilai t berdasarkan alpha tertentu,

(p)(q) = estimate of variance,

d = margin of error yang diterima

$$n = \frac{Z_{1.\alpha/2}^2 P(1 - P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3,84 \cdot 0,25}{0,01} = 98$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 orang.

Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara non probability sampling yaitu sampling incidental. Insidental merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

#### **E. Metode pengumpulan data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

##### **1. Metode angket (kuesioner)**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau

hal-hal yang diketahui.<sup>5</sup> Keuntungan dari penggunaan metode angket ini adalah:

- a. Tidak memerlukan hadirnya peneliti
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada para responden
- c. Dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggangnya.
- d. Dapat dibuat anonim, sehingga responden bebas, jujur, dan tidak malu-malu
- e. Dibuat standar, sehingga bagi semua responden dapat diberi pertanyaan yang benar-benar sama.

Dalam hal ini angket yang digunakan adalah angket tipe pilihan dengan bentuk multiple choice yang langsung diberikan pada responden. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Memudahkan peneliti dalam merekap jawaban
- b. Membatasi jawaban dari responden agar tidak menyimpang dari jalur.

## 2. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber pada benda-benda tertulis.<sup>6</sup> Metode dokumentasi dilakukan dengan jalan melihat, membaca dan mempelajari kemudian mencatat data tertulis yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Data ini diperoleh dari dokumen atau catatan administrasi kantor. Dalam penelitian ini metode dokumentasi dilakukan untuk mengetahui jumlah konsumen dan gambaran umum mengenai Industri Jenang Kenia Kudus. Adapun yang menjadi alasan pengambilan data dengan metode dokumentasi ini adalah:

- a. Dokumentasi telah tersusun secara sistematis serta kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan.

---

<sup>5</sup> Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hal 139

<sup>6</sup> Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hal 145

- b. Dari dokumentasi dapat diperoleh data yang cepat dan tepat.
3. Validitas dan Reliabilitas

1) Validitas

Untuk mengukur validitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap volume penjualan dilakukan uji coba instrumen dengan menggunakan konsumen sebagai responden. Validitas instrumen kelima variabel dicari dengan cara menghitung daa dengan rumus *Pearson Product Moment* dalam program SPSS 20.

2) Reliabilitas

Untuk pengujian reliabilitas 3 instrumen (Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Penjualan) dilakukan dengan metode *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) dari Spearman Brown.

Langkah pertama, setelah dilakukan uji coba dan ditemukan validitasnya, item-item yang valid dikumpulkan dan item yang tidak valid dibuang.

Langkah kedua, item-item yang valid dibelah menjadi dua secara acak, dilakukan penskoran tiap item masing-masing kelompok sehingga ditemukan skor total tiap belahan.

Langkah ketiga, dilakukan korelasi antara jumlah skor belahan awal dan belahan akhir. Reliabilitas instrument kelima variabel dicari dengan rumus *Pearson Product Moment* dalam program SPSS 20.

## F. Metode Analisis

Analisa data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, terutama apabila penelitian tersebut bermaksud untuk mengambil kesimpulan dari masalah yang diteliti. Untuk menganalisa data diperlukan suatu cara atau metode analisa data. Metode analisa data digunakan untuk mengubah atau menganalisa data hasil penelitian agar dapat diinterpretasikan sehingga laporan

yang dihasilkan mudah untuk dipahami. Di dalam menganalisa data-data yang ada dalam penelitian ini digunakan:

1. Metode Analisis Statistik Deskriptif

Metode ini digunakan untuk mengkaji setiap variabel yang ada dalam penelitian. Dengan demikian dapat diketahui keadaan upah, pengalaman kerja dan produktivitas kerja konsumen Industri Jenang Kenia Kudus. Untuk mengukur kelima variabel tersebut, dilakukan dengan memberi skor pada angket yang diisi oleh responden dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jawaban A diberi skor 5
- b. Jawaban B diberi skor 4
- c. Jawaban C diberi skor 3
- d. Jawaban D diberi skor 2
- e. Jawaban E diberi skor 1

Langkah-langkah analisis deskriptif adalah:

- a. Membuat tabel distribusi jawaban angket
- b. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan
- c. Menjumlah skor jawaban yang diperoleh dari tiap-tiap responden
- d. Memasukkan skor tersebut ke dalam excel.
- e. Menentukan skor terendah dan tertinggi, rata-rata dan standard deviasi, dan menentukan kelemahan dan kelebihan dari tiap item pertanyaan dengan syarat interval antara 3-4 kategori baik, interval antara 2-3 kategori cukup baik, serta interval antara 1-2 kategori buruk.

2. Analisis Regresi linier berganda

Mengacu pada tujuan dan hipotesis penelitian, maka model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penggunaan model analisis ini dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel terikat, yaitu antara pelayanan (X1), dan kepuasan konsumen (X4), terhadap penjualan (Y).

Sedangkan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a_0 + \alpha_1 x_1 + \alpha_2 x_2 + \alpha_3 x_3 + \alpha_4 x_4 + \alpha_5 x_5 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan  
 $a_0$  : Bilangan konstanta  
 $\alpha_1, \alpha_2$  : Koefisien regresi  
 $X_1$  : Pelayanan  
 $e$  : *standard error of the estimate*

a. Uji simultan

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel terikat. Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikatnya, baik secara bersama-sama maupun secara parsial.

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji F, yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Apabila dari perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serentak. Sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi linier berganda tidak mampu menjelaskan variabel terikatnya.

Dalam uji linier berganda ini dianalisis pula besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ), keseluruhan  $R^2$  digunakan untuk mengukur ketepatan yang paling baik dari analisis regresi

linier berganda. Jika  $R^2$  yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin mendekati kuat model tersebut dalam menerangkan variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya  $R^2$  mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel - variabel bebas menerangkan variabel terikat.

b. Uji Parsial

Uji ini digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial dengan menggunakan uji t. Pengambilan keputusan dilaksanakan berdasarkan perbandingan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing koefisien regresi dengan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5%. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, ini berarti bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat yang diuji. Selain uji t, juga digunakan uji  $r^2$  untuk mengetahui sumbangan parsial masing - masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji parsial yang dilakukan adalah dengan analisis regresi untuk mengetahui nilai koefisien regresi,  $r^2$  dan dari analisis regresi yang dilakukan tersebut dapat diketahui pula nilai  $t_{hitung}$ . Dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Apabila diketahui koefisien secara parsial untuk variabel  $X_1, X_2$  terhadap Y bertanda positif (+) artinya, semakin baik  $X_1, X_2$  tersebut maka Y akan semakin baik pula. Dan apabila diperoleh tanda negatif (-) artinya, semakin baik  $X_1, X_2$ , maka Y cenderung semakin menurun

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan setiap variabel independen. Apabila diperoleh

angka signifikan  $< 0,05$  maka pengaruh dari variabel independen lemah, dan apabila angka signifikan  $> 0,05$  maka pengaruh dari variabel independen kuat.

Selain uji t dilakukan uji  $r^2$ , uji  $r^2$  tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan dari masing-masing variabel bebas, jika variabel lainnya konstan terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai  $r^2$  maka semakin besar variasi sumbangan terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinan ( $r^2$ ) dapat dicari dengan rumus:

$$r^2 = \frac{\Sigma(y_i - \bar{y})^2 - \Sigma(y_i - \hat{y})^2}{\Sigma(y_i - \bar{y})^2}$$