

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor Jl. Raya Sukabumi KM 19 Cisempur - Cinagara Kabupaten Bogor Jawa Barat. Pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama enam bulan yaitu dari bulan maret sampai dengan bulan agustus 2022. Sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera dibawah ini.

No	Kegiatan	Maret			April				Mei				Juni				Juli				Agustus								
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Observasi Awal																												
2	Pengajuan izin																												
3	Persiapan penelitian																												
4	Pengumpulan data																												
5	Pengolahan data																												
6	Analisis dan evaluasi																												
7	Penulisan laporan																												
8	Seminar hasil																												

Sumber rencana penelitian : (2022)

3.2. Jenis dan metode penelitian

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah /*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa

angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Borg and gall dalam sugiyono (2019:16).

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Populasi menurut corper dalam sugiyono (2019:126) tentang populasi menyatakan bahwa “*population is the total collection of element about which wewish to make some inference a population element is the subject on which the meansurement is being taken. It is the unit of study.*” Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang datang ke UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor. Jumlah pelanggan yang datang setiap bulannya minimal diperkirakan sekitar 1.600 orang. Oleh sebab itu dalam penelitian penulis menggunakan angka 1.600 tersebut sebagai populasi penelitian.

3.3.2. Sampel

Berdasarkan pengertian populasi diatas beberapa ahli banyak yang mendefinisikan pengertian tentang sampel. menurut sugiyono (2019:127) 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 sample yang diambil dari polpulasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul –betul *representatif* (mewakili). Atas dasar penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sampel adalah bagian dari yang mewakili populasi. Berdasarkan dengan jumlah popilasi yang berjumlah kurang lebih 1.600 penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus pengambilan sampel menurut taro yamane atau yang dikenal dengan istilah rumus Slovin sebagai berikut :

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

sampel adalah bagian yang mewakili suatu populasi. Berdasarkan jumlah populasi yang berjumlah kurang

Keterangan :

n : banyaknya sampel

N : banyaknya populasi

D² : persisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber : Yamane dan Isaac dalam Sugiyono (2019:137)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak

$$N = \frac{1.600}{(2000 \times 0.1)^2 + 1} = 94,11 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Guna mendapatkan sampel yang representatif yaitu dapat mewakili populasi penelitian diatas, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel snowball sampling, yaitu teknik

penentuan sampel yang mula – mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. (Sugiyono 2019:134) dan menggunakan teknik pengambilan sampel insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2019:133). Oleh sebab itu peneliti tidak menentukan siapa yang akan dijadikan responden, melainkan sampel diambil secara acak yang dipandang sesuai untuk digunakan sebagai sumber data serta memenuhi minimal 3 kriteria sebagai berikut :

1. Terlihat nyaman saat berada di UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor
2. Yang sudah datang dan melakukan pembelian minimal 2 kali pembelian baik ayam bakar maupun minuman yang lainnya di UMKM Ayam Bakar Sambal

pelakor

3. Responden adalah pelanggan UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor melakukan pembelian sendiri bukan suruhan orang lain.

3.4. Teknik pengambilan data

Sugiyono (2019:137) menyatakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dimana data dikumpulkan berdasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan tertulis oleh responden.

3.5. Devinisi oprasional variabel

Menurut hatch dan farhady dalam sugiyono (2019:68) menyatakan bahwa secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.

3.5.1 Variabel independen

Menurut sugiyono (2019:69) variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atecedent, dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan. Menurut Riyanto dalam suparman (2019:3) Pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tangibles,

2. Reliability,
3. Responsiveness,
4. Assurance,
5. Empathy

3.5.2 Variabel dependen

menurut sugiyono (2019:69) variabel dependen disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sopian dan khalfahrum (2018:7-8)

1. Kualitas produk
2. Harga
3. *Servis Quality*
4. Biaya dan kemudian
5. Mudah mendapatkan produk dan pelayanan

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel di bawah ini

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Layanan (X)	Menurut Zeithaml et al dalam Muhammad Fajar (2019:02), kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai : <i>the extent of discrepancy expectations or desire and their perception</i> . Dan pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.	Menurut Riyanto dalam Suparman (2019:3) Pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Tangible</i> 	Skala Likert

Kualitas Pelanggan (Y)	Mowen dalam tjipto (2019:378) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap satu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakaiannya dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purna beli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.	Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam Tjipto (2001) dalam sopian dan khalfahrum (2018:7), ada empat indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari : 1. Penyediaan layanan yang baik (mutu layanan dan produk) 2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dan tepat waktu atau 3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat (keinginan pelanggan) 4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan pelanggan (perhatian pada keluhan pelanggan)	Skala Likert
------------------------	--	--	--------------

Sumber : Penulis (2022)

3.6. Teknik analisis data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi linier sederhana.

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian ini untuk penilaian menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban dari kuesioner yang peneliti sebar dibuat menjadi lima skala gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, contohnya seperti dibawah ini :

NO	Skala penafsiran	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu – ragu /netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Tabel 3.3. Skala angka dan Penafsiran

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan. Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran.

Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut. Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \end{aligned}$$

$$= 0,80$$

Tabel 3.4. Angka Penafsiran

Interval Penafsiran	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu-ragu/Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber hasil penelitian 2022 (Data diolah)

$$M = \frac{\sum f(X)}{N}$$

Ada pun rumus yang digunakan adalah:

Keterangan:

M : angka penafsiran

F : Frekuensi

X : Skala nilai

N : jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana yaitu untuk model probabilistik yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (Suyono, 2018:5). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan

variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (Kepuasan)
- a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- b = Koefisien regresi (konstanta) X
- X = Variabel bebas (Kualitas Pelanggan)
- e = Standar error

Sumber: (Suyono 2018:5)

3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan *reliabel* atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas (Sujarweni, 2020:83) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu.

Uji validitas dengan rumus *pearson product moment*”.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{hitung} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
- $\sum X_1$ = Jumlah skor item

$\sum Y_i$ = Jumlah skor total (sebuah item)

N = Jumlah responden

Sumber: Sujarweni (2020:83)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus diatas melainkan dengan *Statistical Program For Social Sciene* (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya pernyataan maka kolom yang dilihat adalah kolom

Corrected Item Total Correlation pada tabel *Item Total Statistic* (Sujarweni, 2020:83).

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal ini yang berkaitan dengan kontruk- kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk suatu kuesioner (Sujarweni, 2020:85). Suatu kuesioner dikatakan realibilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah di atas 0,6. Pengukuran realibilitas dan validitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) Uji normalitas, (2) Uji multikolinieritas, (3) Uji heteroskedastisitas, (4) Uji autokorelasi dan (5) Uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 2 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal (Priyanto dalam Nihayah, 2019:30). Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorv-Smirnov Test. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram.

Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Nihayah, 2019:30)

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot (Priyatno dalam Nihayah, 2019:30)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser ataupun uji park maupun *uji white*. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Nihayah, 2019:30)

3.6.1 Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Koefisien Determinasi (R)

Pengujian koefisien determinasi (R) digunakan untuk mengukur kontribusi yang diberikan oleh Variabel X dalam memprediksi Variabel Y (Suyono,2018:81). Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 < R < 1$), yang berarti bahwa bila $R = 0$ berarti Menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R) dapat dilihat pada kolom R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS

2. Uji parsial (uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Priyanto dalam Nihayah, 2019:34) ada tidaknya pengaruh variabel bebas. Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut: Keterangan:

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error

koefisien regresi X X Sumber:

Nihayah (2019:25)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

b. $H_a : \text{minimal satu } \beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor.