

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut (Sugiyono, 2015:2), ialah metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan penggunaan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut terdapat empat hal yang harus di pahami lebih lanjut lagi yaitu: cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Penelitian merupakan cara ilmiah berarti didasarkan pada ciri ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Data yang di peroleh dalam penelitian harus merupakan data yang memiliki kriteria tertentu valid.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode yang akan digunakan didalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bersifat kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. hubungan kausalitas merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Dalam penelitian ini, peneliti menguji pengaruh antara variabel yang di teliti yaitu “pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan)”

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2022 sampai selesai disusunnya penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada SPBU 34.16704 KM 38 Tol Jagorawi.

C. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah suatu definisi yang memberikan arti pada suatu konsep dengan menspesifikasikan kegiatan untuk mengukur suatu variabel. Berdasarkan variabel-variabel tersebut maka penulis dapat menentukan indikator dari masing-masing variabel. Indikator-indikator tersebut dipakai untuk menyusun *kuisisioner* sesuai dengan pengertian-pengertian indikator-indikator dengan menggunakan skala *likert* yaitu skala yang mengukur kesetujuan atau ketidak setujuan seseorang terhadap pernyataan maupun pernyataan yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) Lokasi (X_2) dan Fasilitas (X_3), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) SPBU 34.16704 KM 38 Tol Jagorawi.

a. Variabel *Independen*/Bebas

Menurut Sugiyono (2017:68) “Variabel *independen*/variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat”.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X_1) Lokasi (X_2) dan Fasilitas (X_3)

b. Variabel *Dependen*/Terikat

Sugiyono (2017:68). “Variabel *dependen*/variabel terikat adalah variable yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependen*/terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 6
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi yang berhubungan produk atau jasa yang disediakan untuk memenuhi harapan bagi pelanggan. Fandy (Tjiptono 2017:15)	1. Berwujud (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>responsivevees</i>), 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Ketanggapan (<i>responsivevees</i>),	Skala Likert
2	Lokasi (X2)	Tempat khusus dan unik dimana lahan tersebut dapat digunakan untuk berbelanja. (Bahri 2019: 128)	1. Aksesibilitas 2. Visibilitas 3. Lalu lintas 4. Tempat Parkir 5. Ekspansi 6. Lingkungan 7. Kompetisi	Skala Likert
3.	Fasilitas (X3)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. (Apriyadi 2017:98)	1. Ketersediaan Tempat 2. Ketersediaan Toilet 3. Ketersediaan Mushola	Skala Likert
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, (Kotler (2017:64)	1. kesesuaian harapan 2. minat berkunjung Kembali 3. ketersediaan merekomendasi	Skala Likert

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2017:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”

Pada dasarnya yang dimaksud dengan populasi adalah subjek yang menjadi sasaran perhatian penelitian yang merupakan suatu kelompok yang terwakili dalam sampel. Berkaitan dengan hal ini, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna SPBU 34.16704 KM 38 Tol Jagorawi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016: 118), dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari jumlah popuasi. Penentuan sampel daa penelitian ini sangat dibutuhkan untuk kejelasan penyebaran kuisisioner yang akan dilakukan.

Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini, maka diperlukan teknik *sampling*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*. Dengan menggunakan *Purposive Sampling* yaitu dengan pengambilan sampel secara acak dimana kelompok sampel ditargetkan

memiliki atribut-atribut tertentu. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui. Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \alpha^2 P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel yang dibutuhkan

Z= Skor Z pada kepercayaan 95%=1.96

P= Maksimal estimasi, karena data belum di dapat, maka dipakai 50% atau 0,5

Q=1-P

L= sampling error= 5% (0,05)

Berdasarkan Rumus diatas penentuan sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2} = \frac{0,9604}{0,0025} = 384,16$$

Berdasarkan perhitungan di atas, pelanggan yang dijadikan sampel pada penelitian ini 384,16 dibulatkan menjadi 385 pelanggan, serta 30 orang sebagai uji coba untuk uji validitas dan realibilitas.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar seperti gambar literatur serta teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini. Misalnya berupa latar belakang sejarah organisasi, struktur organisasi, dan data-data lain yang diambil dari dokumen organisasi, juga bisa berbentuk pertanyaan maupun pernyataan tertulis.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dengan kata lain data kuantitatif adalah data kualitatif yang dirubah kedalam bentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif berupa jumlah pegawai, jumlah sarana dan prasarana, dan hasil angket. Sumber data dalam penelitian ini berupa:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi, media, situs web, dan data lainnya yang

berhubungan dengan obyek yang diteliti. Untuk mendapatkan data dalam penelitian tersebut peneliti mengadakan wawancara, observasi, dan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna SPBU 34.16704 KM 38 Tol Jagorawi.

1). Kuisisioner

Kuisisioner yaitu suatu teknik pengumpulan informasi dan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk kemudian dijawab oleh responden.

2). Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, jurnal ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, ensiklopedia dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas & Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52), Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sah/valid tidaknya suatu *kuisisioner*.
“Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner

mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”,

Rumus yang digunakan untuk mengukur uji validitas yaitu rumus korelasi *pearson* atau *product moment*, yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

N : Jumlah responden

R hitung: Angka korelasi

X : Skor pertanyaan yang akan diuji validitasnya

Y : Skor total tanpa melibatkan pertanyaan yang dikaji.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu *kuesioner* yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu *kuesioner* dikatakan *reabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47). Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistic, *Statistical Program for Social Science* versi 26.0 menggunakan teknik pengukuran *chronbach apha*, hasil pengujian dapat dikatakan *reabel* apabila *chronbach alpha* > 0,6 yaitu persamaan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{Vt^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma^2$: Jumlah varian butir

σ^2 : Varian total

Dalam penelitian ini uji *reliabel* tidak dilakukan secara manual menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science*. Guna melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reability Statistics* hasil pengolahan data. Jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (*reliabel*) sehingga dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya (Situmorang, *et al*(2016:43).

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji hipotesis, hasil estimasi menggunakan metode *Ordinary Least Square*, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui normalitas data yang digunakan dari populasi yang berdistribusi normal., Menurut Ghazali (2016:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal,

bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi valid untuk jumlah sampel kecil,

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *Kolmogorov Smirnov* untuk menguji normalitasnya. Jika signifikan $<0,05$ berarti terdapat perbedaan yang signifikan dan distribusi data tidak normal. Jika signifikan $>0,05$ maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan dan distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas data dilakukan dengan metode grafik histogram, normal *probability plot* serta uji *Kolmogorov-Smirnov*. Rumus *Kolmogorov-Smirnov*, Sugiyono (2017;35), sebagai berikut :

$$KD = 1,36 \frac{\sqrt{n_1 - n_2}}{n_1 n_2}$$

Keterangan :

KD = Jumlah *Kolmogorov-Smirnov* yang dicari

n1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n2 = Jumlah sampel yang diharapkan

Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada ($p > 0,05$), sebaliknya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($p < 0,05$) maka data dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2016:105), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen*.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikoloniaritas di dalam regresi pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *VIF* (*Varian Inflated Factor*) dimana jika nilai *VIF* kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,01 maka dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas.

Uji *VIF* inilah yang akan memberikan informasi lebih akurat tentang ada atau tidaknya *multikoloniaritas* di model regresi berganda. Nilai *VIF* ini dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{1 - R_j^2}$$

Dimana R^2 adalah koefisien determinasi dari model dimana salah satu variabel bebas dijadikan variabel terikat pada model regresi dimana salah satu variabel bebas menjadi variabel bebasnya.

c. Uji *Heterokedastisitas*

Uji *heterokedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heterokedastisitas*, Ghozali (2016:139). Uji regresi *heterokedastisitas* dalam regresi ini menggunakan *Scatterplot*. *Scatterplot* adalah sebuah grafik yang diplot poin atau titik yang menunjukkan hubungan antar dua pasang data. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis *heterokedastisitas* adalah sebagai berikut:

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk:

$$DW = \frac{\sum_{t=2}^n (\hat{u}_t - \hat{u}_{t-1})^2}{\sum \hat{u}_t^2}$$

Keterangan:

DW = Angka Durbin Watson

\hat{u}_i = *error* pada waktu t

\hat{u}_{t-1} = *error* pada waktu t – 1

n = jumlah sampel

3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui jawaban responden mengenai variabel yang ada dalam kuesioner penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X_1), lokasi (X_2), fasilitas (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu 5,4,3,2 dan 1, dengan melakukan perhitungan scoring untuk menentukan kategori dari tiap indikator. Dengan distribusi cara sebagai berikut:

Tabel 7
Indeks Jawaban Responden

Interval Nilai Tanggapan	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiono (2015:134)

4. Analisis Korelasi Berganda (*Multiple Correlation*)

Uji koefisien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar antara +1 s/d-1. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan (*strength*) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai hubungan terbalik. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah dan sebaliknya, Sugiyono (2016: 31), Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel, berikut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8
Kekuatan Hubungan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	korelasi sangat rendah
0,20 - 0,399	korelasi rendah
0,40 - 0,599	korelasi sedang
0,60 - 0,799	korelasi kuat
0,80 - 1,000	korelasi sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2016: 31)

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap variabel *dependen* yaitu Kepuasan Pelanggan. Regresi berganda digunakan jika terdapat satu variabel *dependen* dan dua atau lebih variabel *independen*. Persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

a = bilangan konstanta

$\beta_{1,2,3}$ = koefisien regresi variabel bebas

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Lokasi

X_3 = Fasilitas

e = Error

6. Uji Hipotesis

Menurut Manurung (2014:55), uji hipotesis digunakan untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang diperoleh signifikan (berbeda nyata). Signifikan disini ialah ketika suatu nilai koefisien regresi yang secara statistik tidak sama dengan nol. Jika koefisien slop sama dengan nol, berarti dapat dikatakan bahwa tidak cukup bukti untuk menyatakan variabel bebas (X) memiliki pengaruh terhadap

variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis yang meliputi:

a. Uji Parsial

dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent terhadap dependen. Pengujian ini menguji apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel-variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Untuk menguji pengaruh jika nilai signifikansi $<0,05$ atau $\alpha = 5\%$ maka hipotesis diterima.

b. Uji Signifikansi Simultan

Digunakan untuk mencari tahu apakah variabel dependen atau bebas secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. pengujian ini menguji adakah pengaruh secara simultan (bersama-sama) dari variabel-variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Pengujian dilakukan jika nilai signifikansi $<0,05$ atau $\alpha = 5\%$ maka hipotesis diterima Untuk menguji ini dilakukan hipotesis sebagai berikut:

- 1) H_0 : variabel-variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas tidak berdampak yang signifikan secara bersamaan pada variabel terikatnya yaitu Kepuasan Pelanggan.
- 2) H_a : variabel-variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas berdampak yang signifikan secara bersama pada variabel terikatnya yaitu Kepuasan Pelanggan.

7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (*dependen*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (*independen*) (X1, X2, X3) dan variabel terikat (*dependen*) (Y) maka nilai koefisien determinasi (R^2) nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varian variabel terikat (*dependen*). Rumus untuk menghitung Koefisien determinasi menurut Sugiyono (2017:14) adalah sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100 \%$$

Di mana:

K_d = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi