**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

1. **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di CV Mega Makmur Kabupaten Semarang yang bertempat di Jl. Slamet Riyadi No 11 Kecamatan Bawen Kabupaten Semarang.

1. **Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu kurang lebih 3 bulan dimulai dari bulan Oktober 2021 - Desember 2021.

1. **Populasi dan Sampel dan Teknik Pengambilang Sampel**
2. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi karakteristik tertentu untuk ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019: 80). Menurut Sudjana (2010: 6), Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya.

Populasi dalam penelitian ini yaitu berdasarkan observasi langsung ke CV Mega Makmur Kabupaten Semarang memiliki pelanggan berjumlah 300 outlet, jumlah tersebut diperoleh dari database jumlah pelanggan di CV Mega Makmur Kabupaten Semarang.

1. Sampel Penelitian

Sample merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2019: 116) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Teknik *sampling* menggunakan rumus Yamane. Perhitungan sederhana dalam menentukan sampel (Sugiyono, 2019: 88) yaitu:

Perhitungan rumus yamane penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 75 responden.

1. Teknik Pengambilan Sampling

Penulis menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 75 orang atau responden. Sugiyono (2019: 124) *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pelanggan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

1. **Jenis Data Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah- kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis (Sugiyono, 2019: 7). Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, data dihasilkan dari kuesioner berupa angka dan akan digunakan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2019: 8). Setelah kuesioner diperoleh hasilnya, data berupa pendapat responden dikuantifikasikan berupa skor angka yang nantinya akan digunakan untuk olah data SPSS. Hasil olah data SPSS akan dipaparkan secara deskriptif dan dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan. Penulis memilih menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengetahui besaran pengaruh antara variabel Ketersediaan Barang, Retur, dan *Service Excellence* terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. **Sumber Data**
2. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari individu yang diteliti. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada pelanggan CV Mega Makmur Kabupaten Semarang.

1. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan, baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari database penjualan pada CV Mega Makmur Kabupaten Semarang, internet, dan jurnal-jurnal.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh langsung ke lokasi penelitian, untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Secara garis besar pengumpulan data dapat dibedakan menjadi 5, antara lain:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono: 2019: 203). Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di CV Mega Makmur Kabupaten Semarang.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Sugiyono, 2019: 286).

1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019: 329), dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Secara sederhana metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau foto-foto serta lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode memperoleh data dengan cara memberikan seperangkat pernyataan secara tertulis yang akan dijawab responden penelitian, agar peneliti memperoleh data di lapangan untuk memecahkan penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian adalah ketersediaan barang, retur, dan service excellent terhadap kepuasan pelanggan pada CV Mega Makmur Kabupaten Semarang.

Adapun penilaian digolongkan menjadi 5 tingkatan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju, skor = 5

S = Setuju, skor = 4

R = Ragu-ragu, skor = 3

TS = Tidak Setuju , skor = 2

STS = Sangat Tidak Setuju, skor = 1

1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan sebuah langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori, penelitian akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari pustaka yang berhubungan (Sugiyono, 2019: 252).

1. **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti kegitan untuk membenarkan operasional guna untuk mengukur variabel tersebut. variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel III.1**

**Definisi Operasional Variabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional Variabel | Indikator | Kisi-Kisi |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. | 1.kelengkapan 2.kualitas 3.Harga 4.Pelayanan  (Asih, 2016). | 1. Tersedia berbagai macam produk di CV Mega Makmur. 2. Barang-barang yang dijula di CV Mega Makmur memiliki kualitas yang bagus. 3. Harga yang ditawarkan CV Mega Makmur sangat terjangkau. 4. Pegawai CV Mega Makmur cekatan. 5. Pegawai CV Mega Makmur sangat ramah dalam melayani konsumen. |
| Ketersediaan Barang (X1) | Ketersediaan barang adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen | 1.kelengkapan 2.kualitas 3.variasi  (Halimah& Amnah, 2018) | 1. Produk yang tersedia di CV Mega Makmur lengkap dan beragam. 2. Terdapat variasi ukuran produk yang tersedia di CV Mega Makmur. 3. Terdapat variasi kualitas produk yang tersedia di CV Mega Makmur. 4. Produk yang dijual |
| Retur (X2) | Jika terjadi barang / paket yang di kirim melalui jasa pengiriman, ternyata dikembalikan lagi oleh pihak agen / diretur dan paket sudah dipacking rapi dengan dus / dilapisi bubble oleh seller, pengirim paket diberitahu bahwa paketnya dikembalikan | 1. Pengembalian 2. pelayanan   (Siwu, 2016) | 1. CV Mega Makmur melayani retur dengan baik. 2. CV Mega Makmur bersedia menerima pengembalian barang. 3. Barang yang di returkan selalu mengalami kerusakan fatal 4. CV Mega Makmur tidak membebankan biaya retur 5. CV Mega Makmur menerima retur barang expired date |
| *Service Excellent* (X3) | Service excellent atau mampu memberikan layanan di atas harapan yang diinginkan menjadi target yang harus dicapai setiap organisasi untuk menghasilkan pelayanan jasa yang optimal. | 1. Pelayanan 2. Respon 3. Kesopanan 4. Kerapian   (Nizar & Soleh, 2017) | 1. Karyawan CV Mega Makmur murah senyum dalam melayani pelanggan. 2. Karyawan CV Mega Makmur menghargai setiap pelanggan yang datang tanpa memandang penampilan. 3. Karyawan CV Mega Makmur cepat merespon keluhan pelanggan 4. Karyawan CV Mega Makmur cekatan dalam melayani pelanggan 5. Karyawan CV Mega Makmur berpenampilang rapi dan sopan |

1. **Uji Instrumen**
2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Item kuesioner dikatakan valid apabila r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5% dan sebaliknya (Ghozali, 2018: 51).

Peneliti melakukan uji coba kuesioner terhadap 20 responden, dengan membandingkan nilai r-hitung yang didapat dari kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan r-tabel. Dapat dari perhitungan menggunakan rumus df= n-2, jadi 20-2= 18 diperoleh hasil nilai-r tabel 0.4438. Pernyataan dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu *correlation* r-hitung > r-tabel.

**Tabel III.2**

**Hasil Uji Validitas**

**Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | rhitung | rtabel | **Keterangan** |
| Kepuasan Pelanggan 1  Kepuasan Pelanggan 2  Kepuasan Pelanggan 3  Kepuasan Pelanggan 4  Kepuasan Pelanggan 5 | 0,755  0,506  0,784  0,675  0,786 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang diajukan responden mengenai kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai rhitung> rtabel maka dinyatakan valid.

**Tabel III.3**

**Hasil Uji Validitas**

**Ketersediaan Barang (X1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | rhitung | rtabel | **Keterangan** |
| Ketersediaan Barang 1  Ketersediaan Barang 2  Ketersediaan Barang 3  Ketersediaan Barang 4  Ketersediaan Barang 5 | 0,813  0,749  0,807  0,679  0,681 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang diajukan responden mengenai ketersediaan barang (X1) memiliki nilai rhitung> rtabel maka dinyatakan valid.

**Tabel III.4**

**Hasil Uji Validitas**

**Retur (X2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | rhitung | rtabel | **Keterangan** |
| Retur 1  Retur 2  Retur 3  Retur 4  Retur 5 | 0,813  0,850  0,728  0,885  0,816 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang diajukan responden mengenai retur (X2) memiliki nilai rhitung> rtabel maka dinyatakan valid.

**Tabel III.5**

**Hasil Uji Validitas**

***Service Excellent* (X3)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | rhitung | rtabel | **Keterangan** |
| *Service Excellent* 1  *Service Excellent* 2  *Service Excellent* 3  *Service Excellent* 4  *Service Excellent* 5 | 0,795  0,720  0,725  0,561  0,569 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang diajukan responden mengenai *service excellent* (X3) memiliki nilai rhitung> rtabel maka dinyatakan valid.

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap penyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018: 45).

Berdasarkan hasil uji validitas yang sudah dilakukan, maka semua butir pernyataan akan diukur tingkat reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah:

**Tabel III.6**

**Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Cronbach’s Alpha*** | ***N of Items*** | **Keterangan** |
| Kepuasan Pelanggan  Ketersediaan Barang  Retur  *Service Excellent* | 0,734  0,795  0,874  0,704 | 5  5  5  5 | Reliabel  Reliabel  Reliabel  Reliabel |

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menujukan bahwa semua variabel dinyatakan reliable, hal tersebut dibuktikan dengan nilai *Cronbatch’s Alpha* setiap variabel > 0,60. Sehingga kuesioner yang digunakan pada penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

1. **Analisis Data**
2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan guna mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-smirnov*. Jika nilai *Kolmogorov-smirnov* lebih besar dari α = 0,05, maka data normal (Ghozali, 2018: 161). Deteksi normalitas dapat diketahui dengan melihat sebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik. Dasar dalam pengambilan keputusan uji normalitas adalah:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
3. Uji Multikolenieritas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Cara mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas yaitu dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,10 (Ghozali, 2018: 108).

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya ZRESID. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi lain jika signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi lainnya jika nilai Absolut nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 138).

1. Regresi linear berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah sebuah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2018: 95).

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu ketersediaan barang, retur dan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan. Adapun formula yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Rumus regresi linear berganda:

Y= a + b1 Ketersediaan Barang + b2 Retur + b3 *Service Excellent* + e

Keterangan:

Y = kepuasan pelanggan

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

e = error

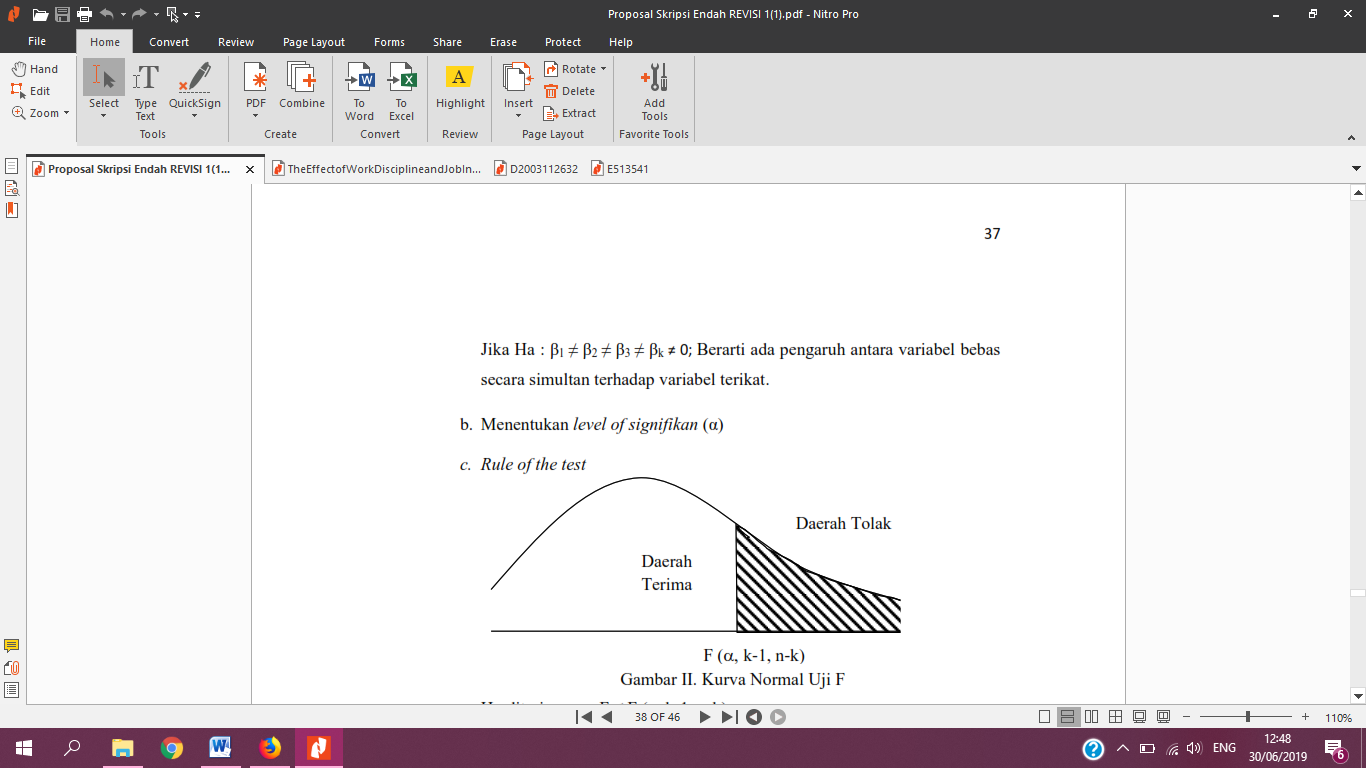
1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara variabel ketersediaan barang, retur dan *service excellent* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Apabila hasil dari uji F memiliki angka sig < 0,05 menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Siregar, 2017: 303). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi Ho dan Ha

Jika Ho : ß1 = ß2 = ß3 = 0; Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Jika Ha : ß1 ≠ ß2 ≠ ß3 ≠ 0; Berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

1. Menentukan *level of signifikan* (α)
2. *Rule of the best*

**Gambar III.1**

**Kurva Uji F**

Ho diterima : Fhitung < Ftabel (α, k-1, n-k)

Ho ditolak : Fhitung > Ftabel (α, k-1, n-k)

1. Menghitung nilai F

Keterangan:

k = Jumlah parameter yang diestimasi termasuk *intercept*

n = Jumlah pengamat

R2= Koefisien determinasi

1. Keputusan

Ho diterima apabila Fhitung < Ftabel

Ho ditolak apabila Fhitung > Ftabel

1. Uji t (Uji Parsial)

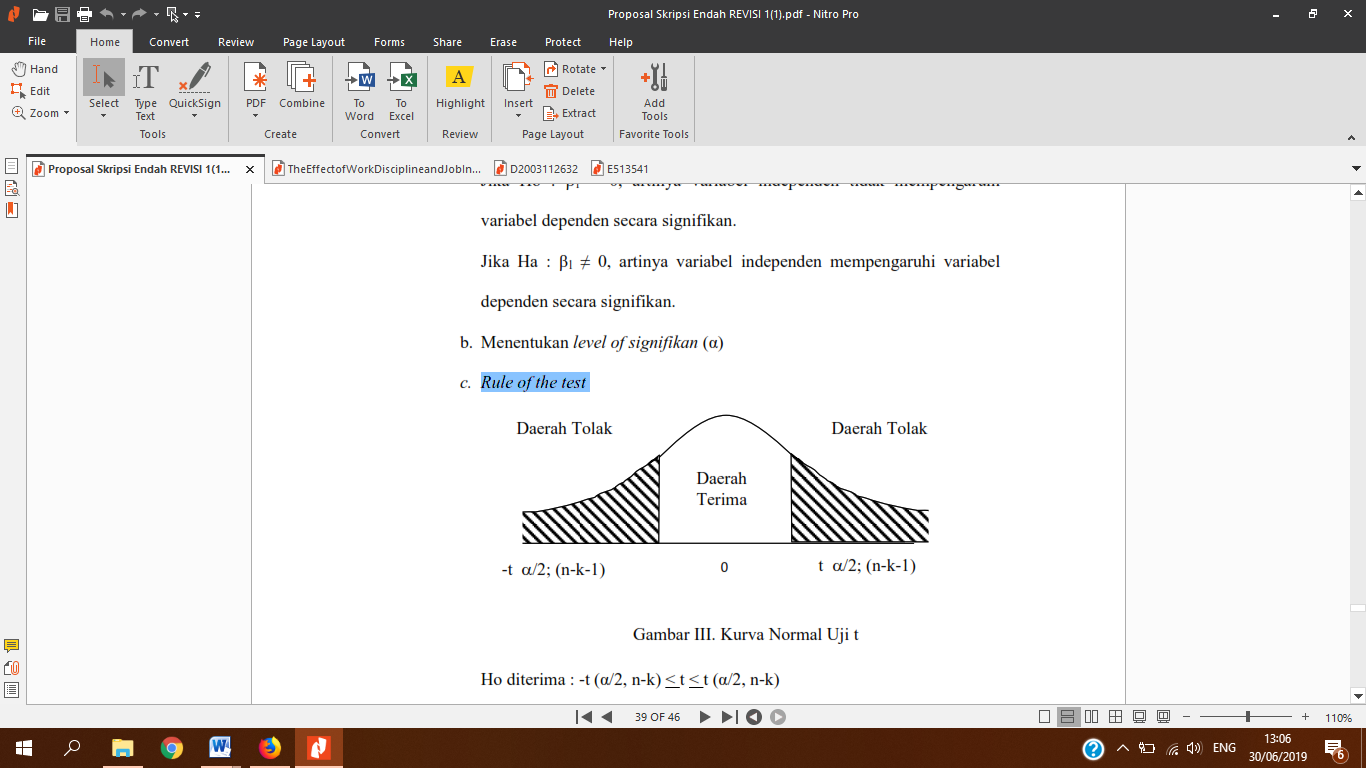
Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan secara secara terpisah, kontribusi yang ditimbulkan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apabila hasil uji t dengan nilai signifikan < 0,05, memiliki arti bahwa variabel secara individual atau parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Siregar, 2017: 304). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi Ho dan Ha

Jika Ho : ß1 = 0, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Jika Ha : ß1 ≠ 0, artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

1. Menentukan *level of signifikan (α)*
2. *Rule of the best*



**Gambar III.2**

**Kurva uji t**

Ho diterima : -t (α /2, n-k) < t < t (α /2, n-k)

Ho ditolak : t < -t (α /2, n-k) atau t > t (α /2, n-k)

1. Menghitung nilai t

Keterangan:

b = Koefisien regresi

ß = Slop garis regresi

Sb = *Standart error*

1. Keputusan penguji

Ho diterima berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Ho ditolak berarti terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Koefisien Determinasi (R2)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang kecil menandakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018: 97).