

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan konsumen/pelanggan dari Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec. Margansan, Yogyakarta (Superindo Parangtritis).

3.2 Penentuan dimensi dan variabel penelitian

3.2.1 Dimensi Pengukuran Kualitas Jasa Ritel

Dimensi dan atribut yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan pada ritel adalah menggunakan *Retail Service Quality Scale* (RSQS) yang diadaptasi dari Dabholkar et al., (1996) dalam penelitian (Siu & Cheung, 2001).

Tabel 3.3 Atribut Penilaian Kualitas Pelayanan

Aspek Fisik	
No	Pernyataan
1	Perlengkapan dan penampilan toko yang modern
2	Penataan display produk dan rak yang memberikan kemudahan untuk bergerak dan mencari barang yang akan dibeli
3	Produk yang dijual beragam
4	Pencahayaan di dalam toko yang baik
5	Kondisi dalam toko yang bersih dan nyaman
6	Parkir yang luas dan nyaman

Reliabilitas	
No	Pernyataan
1	Program promosi dijalankan dengan baik (teratur)
2	Karyawan melakukan pelayanan dengan benar

 3 Ketersediaan produk yang dijual (barang tidak kosong/habis)

Interaksi personal
No Pernyataan

- 1 Karyawan percaya terhadap pelanggan dalam pengambilan barang
 - 2 Kemampuan dan keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan yang baik
 - 3 Karyawan melayani pelanggan dengan sopan dan ramah
 - 4 Karyawan memberikan respon yang cepat dalam melayani pelanggan
 - 5 Karyawan selalu menanggapi komplain dari pelanggan
 - 6 Karyawan dapat mengenali pelanggan tetap (*regular customer*)
 - 7 Karyawan menunjukkan sikap perhatian kepada pelanggan
-

Pemecahan masalah
No Pernyataan

- 1 Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat
 - 2 Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus
 - 3 Menerima retur (pengembalian barang yang tidak sesuai dengan semestinya/rusak) dari pelanggan
 - 4 Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan
-

Kebijakan
No Pernyataan

- 1 Terjaminnya keamanan dalam bertransaksi
 - 2 Menerima pembayaran via kartu kredit (kemudahan dalam melakukan transaksi)
 - 3 Barang-barang yang dijual memiliki kualitas yang baik
 - 4 Keakuratan dalam transaksi penjualan baik
 - 5 Akses menuju lokasi toko mudah.
 - 6 Harga yang ditawarkan lebih murah dengan toko pesaing
 - 7 Tersedianya fasilitas pendukung (toilet dan mesin ATM)
-

Sumber: Diadaptasi dari Dabholkar et al., (1996) dalam penelitian (Siu & Cheung, 2001)

3.2.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini merupakan dimensi kualitas jasa pada ritel yang dikembangkan oleh Dabholkar, et al., (1996). Variabel tersebut kemudian disesuaikan dengan objek penelitian.

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang memiliki pengaruh dan hubungan dengan variabel dependen. Pada penelitian ini variabel independen adalah dimensi pada *retail service quality* (*personal interaction, policy, physical appearance, problem solving, dan reliabilitas*)

2. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah ideks kepuasan konsumen.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui kondisi serta informasi yang berkaitan dengan ojekt penelitian.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen maupun pelanggan untuk menggali informasi yang dibutuhkan.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan yang akan disebar kepada responden yang akan diminta untuk mengisi kuesioner tersebut.

d. *Ghost Shopper (Mystery Shopper)*

Digunakan untuk mendapatkan data mengenai toko. *Mystery shopper* diklasifikasikan sebagai metode riset pemasaran observasional, meskipun komunikasi sering terlibat (Jr. McDaniel & Gates, 2002).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Ronald E. Walpole (1995), populasi adalah keseluruhan pengamatan yang menjadi perhatian kita. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen yang berbelanja di Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec. Margansan, Yogyakarta. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dan memiliki jumlah yang besar

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dikenai penelitian. Banyak cara yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diuji. Penentuan jumlah sampel bertujuan untuk mengetahui berapa sampel yang harus diambil guna penelitian agar sesuai dengan aturan atau pendekatan statistik. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah konsumen Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec. Margansan, Yogyakarta dengan minimal kunjungan sebelumnya adalah minimal sebanyak 1 kali, usia minimal adalah 19 tahun.

Dalam penelitian ini, populasi memiliki jumlah yang besar serta tidak diketahui berapa jumlahnya. Dikarenakan tidak diketahui besarnya proporsi sampel p , dan $p(1-p)$ juga tidak diketahui. Maka pengujian ini belum dapat dilakukan, akan tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka:

$$F(p) = p - p^2$$

$$(df(p))/(df(p)) = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } (df(p))/(df(p)) = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$P = 0,5$$

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah dengan menggunakan rumus (Sudjana, 1992) dalam penelitian (Febianto, 2013):

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 p(1-p)}{E^2} \dots \dots \dots (3.14)$$

$$n = \frac{(1,645)^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 67,65 \sim 68$$

Keterangan:

- n : besarnya sampel yang diperlukan
 p : proporsi yang diduga
 $z_{\alpha/2}$: nilai z (tabel normal) berhubungan dengan tingkat kepercayaan.
 E : Kesalahan maksimum yang dapat diterima

Besarnya $p(p-1)$ diganti dengan angka maksimumnya, yaitu, 0,25 karena p tidak diketahui. Besarnya standar error yang digunakan yaitu 10% dan tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Pada metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 responden/sampel. Untuk penelitian eksperimen dan komparatif, diperlukan sampel sebanyak 15-30 menurut Borg & Gall (2007:176) dalam penelitian (Alwi, 2015). Menurut (Alwi, 2015), dalam menentukan ukuran sampel dikenal dengan istilah teorema limit sentral dimana pada prakteknya telah dapat dipraktekkan untuk ukuran sampel minimal sebanyak 30.

3.5 Analisis Data

3.5.1 Skala *Linkert*

Skala *linkert* digunakan untuk memberikan bobot pada setiap pilihan/jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada responden. Diperkenalkan pertama kali oleh Rensis Linkert dengan beberapa kelebihan yaitu skala ini mudah dibuat dan dijalankan. Selain itu responden juga cepat memahami dari skala *linkert* (Malhotra, 2009). Pada penelitian ini terdapat beberapa skala *linkert* yang disesuaikan dengan jenis kuesioner. Berikut adalah skala *linkert* yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.4 Skala *linkert* untuk kuesioner *functional & disfunctional question*

Tingkat Kepuasan	Skala
Sangat Tidak Puas	-3
Tidak puas	-2
Sedikit Tidak Puas	-1

Tingkat Kepuasan	Skala
Netral	0
Sedikit Puas	1
Puas	2
Sangat Puas	3

Sumber: (Tontini & Picolo, 2010)

Tabel 3.5 Skala *linkert* untuk kepuasan dan tingkat kepentingan

Tingkat Kepentingan	Skala	Tingkat Kepuasan
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas
Tidak Penting	2	Tidak Puas
Cukup Penting	3	Cukup Puas
Penting	4	Puas
Sangat Penting	5	Sangat Puas

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut sesuai. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pada penelitian ini terdapat 4 (empat) kategori kuesioner sehingga uji validitas dilakukan sebanyak 4 (empat) kali dengan masing masing kategori data tersebut diuji kevalidan-nya.

Pengukuran ini dilakukan menggunakan *software* SPSS dengan maksud mengetahui r_{hitung} menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10% dengan derajat kebebasan (df) = n-

2. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Penelitian

H_0 : Data butir pertanyaan kuesioner valid

H_1 : Data butir pertanyaan kuesioner tidak valid

2. Daerah Kritis

$r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima (data/atribut valid)

$r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak (data/atribut tidak valid)

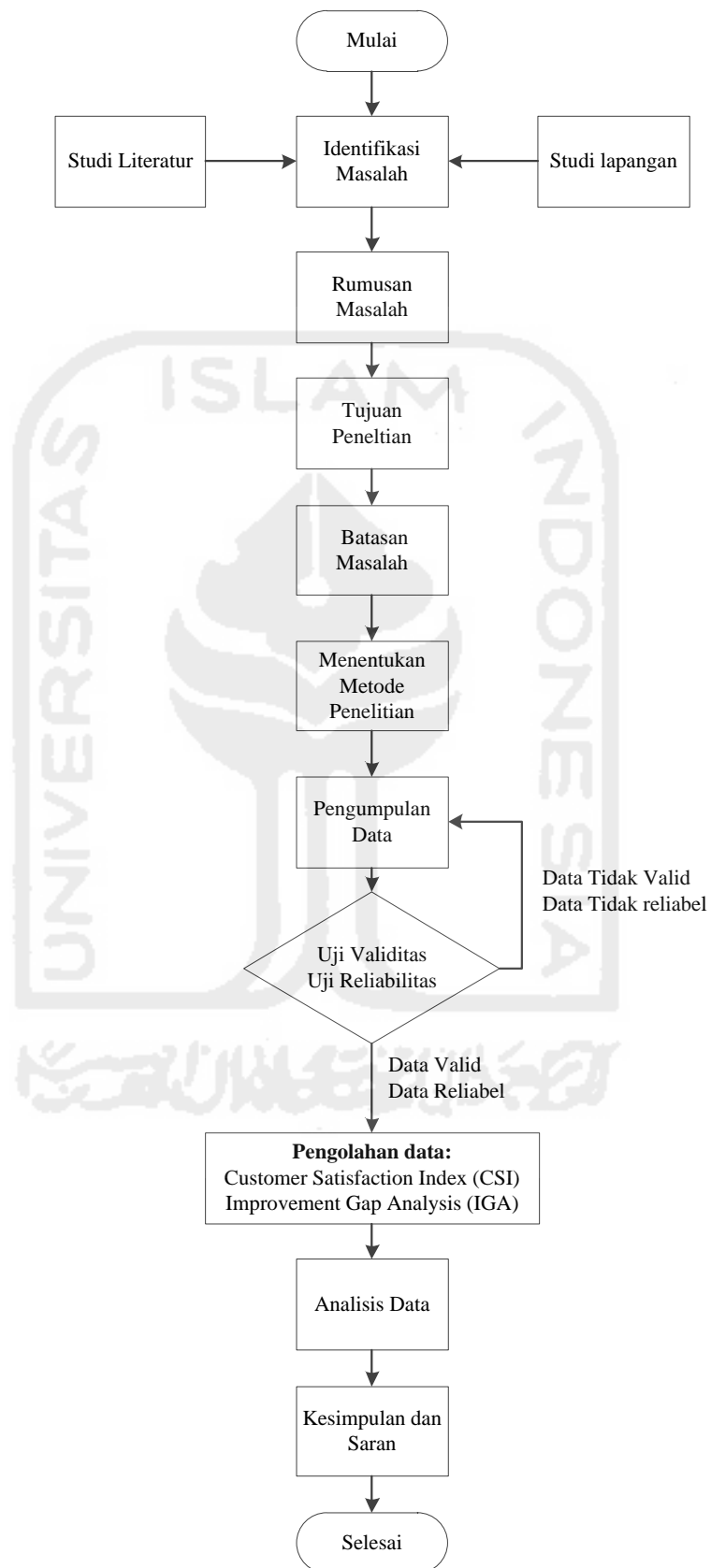
Untuk menentukan rhitungan pada uji validitas bisa dengan menggunakan *software* SPSS versi 23 *for Windows*

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang diperuntukan untuk mengukur tingkat konsistensi dalam suatu kejadian pada data kuesioner. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah mengetahui apakah hasil dari kuesioner tersebut stabil dalam mengukur suatu kejadian. Dalam uji reliabilitas dilakukan dengan cara menggunakan analisis *Cronbach Alpha* dengan tingkat signifikansi α sebesar 10% dengan derajat kebebasan (df) = n-2. Kemudian akan dilakukan perbandingan antara r_{α} dan r_{tabel} . Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ maka data tersebut reliabel. Namun jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ maka data tersebut tidak reliabel.

Pada hasil uji statistik *Cronbach Alpha* dapat diketahui reliabilitas variabel, jika *Cronbach Alpha* > 0.6 maka data reliabel. Untuk menentukan r_{α} dalam perhitungan uji reliabilitas bisa dengan cara menggunakan *software* SPSS dengan cara: Klik *Analyze* $>$ *Scale* $>$ *Reliability Analysis*.

3.6 Alur Penelitian



Gambar 3.5 Alur penelitian

Tahapan dalam proses penelitian ini pertama adalah dengan melakukan studi lapangan dan studi literatur dari berbagai sumber jurnal maupun buku yang mendukung. Dari studi lapangan dan studi literatur yang dilakukan kemudian mengidentifikasi permasalahan yang ada yang meliputi gejala masalah ataupun fenomena yang muncul di lapangan. Dari identifikasi permasalahan kemudian menentukan rumusan masalah yang di dasari dari identifikasi masalah serta menentukan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

Tahap selanjutnya adalah menentukan batasan masalah dengan tujuan untuk memfokuskan penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya yaitu pengembangan dan pemilihan metode serta model pendukung yang akan digunakan dalam penelitian. Dari hasil pemilihann metode dan model yang akan digunakan dalam penelitian kemudian masuk ke tahap pengumpulan data. Sebelum melakukan proses *colecting data*, dilakukan penentuan variabel yang akan digunakan yang disesuaikan dengan metode dan model yang telah ditentukan.

Data yang telah didapatkan kemudian diolah ke tahap selanjutnya yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pada tahapan ini jika hasil uji yang dilakukan tidak memenuhi syarat (sata tidak valid/reliabel) maka proses akan kembali ke tahap sebelumnya yaitu pengumpulan data. Jika hasil uji memenuhi syarat (data valid dan reliabel) maka proses akan berlanjut ke tahap selanjutnya yaitu tahap pengolahan data dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Improvement Gap Analysis* (IGA).

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan kemudian dilakukan analisis terhadap hasil tersebut yang didasari oleh rumusan masalah, tujuan penelitian, dan metode serta model yang digunakan dalam penelitian. Tahap selanjutnya setelah analisis data adalah menyimpulkan dari hasil analisa yang dilakukan dan memberikan saran kepada peneliti selanjutnya, objek penelitian ataupun keduanya.

Serangkaian penjabaran di atas merupakan tahapan ataupun alur peneltian dari awal hingga akhir yang merupakan penjelasan dari gambar 3.5 mengenai alur penelitian.