

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang diuraikan menjadi lima sub bab yaitu fokus dan tempat penelitian, langkah penelitian, metode pengumpulan dan pengolahan data, metode analisis data, dan alat yang digunakan.

3.1 Fokus dan Tempat Penelitian

3.1.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengukur pengaruh kualitas pelayanan sebuah ritel dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS. Objek dalam penelitian adalah orang-orang yang memahami dan bertanggung jawab menangani manajemen perusahaan dan orang-orang yang terlibat langsung dengan kegiatan perusahaan, serta pelanggan dari perusahaan. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang akan digunakan adalah *Judgmental Sampling*. Yang nantinya akan adanya pertimbangan populasi yang dipilih sendiri berdasarkan pertimbangan dan keputusan peneliti.

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Alfamidi Super sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa *retail*. PT. Alfamidi Super beralamat di Jl. Kaliurang Blok A No.1, Gondangan, Sinduharjo, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.2.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, data merupakan sesuatu yang penting agar penelitian yang dilakukan dapat diakui kebenarannya, maka perlu diketahui langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer (Langsung)

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber/objeknya yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari survei lapangan langsung bagaimana pelayanan distribusinya. dengan mewawancarai responden yang menjadi obyek penelitian dengan pihak-pihak terkait, terutama karyawan swalayan dan pelanggan. Data ini kemudian diolah untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer yang dilakukan dalam penelitian ini melalui Observasi Langsung dan Wawancara:

- a. Observasi langsung, ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung melakukan observasi di lapangan. Data diperoleh dari hasil pengumpulan data secara langsung di PT. Alfamidi Super.
- b. Wawancara, ini dilakukan dengan cara tanya jawab atau bertatap muka langsung dengan sumber terpercaya untuk mendapatkan data yang diinginkan

2. Sekunder (Tidak Langsung)

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data Sekunder adalah data sekunder yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dengan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data

sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti internet, jurnal dan artikel-artikel. Data sekunder yang penulis kumpulkan dari pihak internal perusahaan berupa daftar jumlah pelanggan selama dua tahun terakhir, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dll.

a. Kajian Literatur

Kajian literatur dilakukan untuk menemukan informasi mengenai permasalahan tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian terkait penerapan pendekatan SEM-PLS (*Structural Equation Model-Partial Least Square*) dan kajian mengenai metode yang akan digunakan dari berbagai macam sumber, seperti *journal, paper, proceeding*, buku, dan internet.

b. Mencari data historis yang biasanya telah disediakan oleh perusahaan

3.2.2 Metode Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan kemudian diolah menggunakan metode SEM-*Partial Least Square* menggunakan *software* Smart-PLS.

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2006). Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. (Ghozali, 2006). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam ini n adalah

jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah $100-2 = 98$ dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai r tabel (uji dua sisi) sebesar 0.195 dengan ketentuan:

1. Hasil r hitung $>$ r tabel (0.195) = valid
2. Hasil r hitung $<$ r tabel (0.195) = tidak valid

Jika r hitung (tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan Indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2006). Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,70. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,70. (Ghozali, 2006).

3.3 Alat Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan beberapa alat bantu untuk melakukan pengolahan data yaitu sebagai berikut:

1. *Microsoft Excel*

Alat ini digunakan untuk merekap data yang didapatkan dari observasi langsung di lapangan. Rumus yang digunakan adalah rumus dasar yang disediakan oleh *software* ini.

2. *Microsoft Visio*

Alat ini digunakan untuk proses pembuatan *flowchart*, dll.

3. *Draw.io*

Alat yang digunakan untuk proses pembuatan *conceptual model*.

4. *Software Smart Partial Least Square (PLS)*.

Alat ini dapat digunakan untuk memprediksi ada atau tidaknya hubungan yang terjadi antara variabel laten satu dengan variabel laten lainnya dengan situasi kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang rendah. (Ghozali, 2006).

