

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan sampel

Populasi adalah suatu subyek pada wilayah dengan kualitas tertentu yang akan diamati dan diteliti. Dalam penelitian ini ditentukan populasinya adalah pelanggan yang membeli di Susindo Swalayan Temanggung.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan obyek penelitian sebagai wakil dari anggota penelitian. Teknik penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus (Nugroho, 1993) :

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{(Z \cdot \frac{1}{2} \alpha)}{E} \right]^2$$

dimana:

Z : nilai Z (dari table Z)

n : jumlah sampel

E : Deviasi sampling yang diinginkan penelitian (keputusan subyektif)

Berdasarkan ketentuan diatas, peneliti menggunakan  $\alpha = 5\%$  karena umum digunakan dalam penelitian dan peneliti menginginkan tingkat kesalahan data yang ditoleransi adalah 5%. Kerena telah ditentukan  $\alpha = 5\%$ , maka  $Z_{1/2 \alpha} = 1,96$  ( dari table Z).

Peneliti juga menentukan  $E = 0,1$  karena ini merupakan keputusan subyektif, peneliti menginginkan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi

tidak lebih dari 0,1 (10 %), sedangkan tingkat kebenaran adalah 0,9 (90 %).

Dari data diatas, jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak :

$$n = \frac{1}{4} \left[ \frac{(1,96)}{0.1} \right]^2$$

$$n = 96.04 \text{ (dibulatkan menjadi 96)}$$

Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik non probability sampling dengan convenience sampling. Teknik non probability disebut juga sebagai teknik non random. Teknik ini cocok untuk populasi yang pada saat besarnya anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dulu. Pada teknik sampling ini, penentuan sampel penelitian tanpa atau tidak memberikan kemungkinan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih karena tidak terdapat daftar nama pelanggan dalam perusahaan. Convenience sampling adalah teknik berdasarkan pada subyek yang ditemui secara acak yaitu konsumen yang pada saat penelitian sedang melakukan transaksi di Susindo Swalayan Temanggung.

### 3.2. Variabel Penelitian

Kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan (Engel, Blacwell, Miniard, 1994).

Harapan adalah perkiraan atau keyakinan konsumen tentang manfaat yang akan diterimanya dalam hal ini adalah kinerja pelayanan Susindo Swalayan.

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi harapan pelanggan terhadap Susindo Swalayan, adalah sebagai berikut :

1. Harga, yang dimaksud dengan harga adalah tingkat harga yang tidak berbeda jauh bahkan bisa lebih murah dibanding retail lain.
2. Kelengkapan barang yang ditawarkan, macam barang yang ditawarkan beraneka ragam seperti makanan, kebutuhan rumah tangga, kosmetik, alat-alat rumah tangga, alat tulis serta mempunyai ukuran dan item yang beragam sehingga memudahkan konsumen dalam memperoleh barang yang mereka butuhkan.
3. Kualitas barang yang ditawarkan, kualitas yang ditawarkan sangat penting dalam mendorong konsumen melakukan pembelian. Kualitas yang dimaksud adalah mutu dan barang yang dijual sesuai dengan standar kualitas pabrik dan perusahaan penjual.
4. Lay out (penataan barang), penataan barang merupakan cara untuk menarik minat konsumen serta meningkatkan penjualan.
5. Lokasi toko yang strategis, lokasi toko yang strategis sangat menentukan minat konsumen untuk melakukan pembelian di Susindo Swalayan. Dimana apabila lokasi toko yang bersangkutan mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun pribadi dan

letaknya strategis maka konsumen akan tertarik untuk menjadi pelanggan Susindo Swalayan.

6. Kebersihan, kondisi kebersihan toko dipandang dari sudut pandang pelanggan yang nantinya akan memberikan rasa nyaman dan puas.
7. Kenyamanan toko, dengan adanya suasana toko yang nyaman akan membuat pelanggan menjadi betah untuk berbelanja di Susindo Swalayan.
8. Penampilan karyawan yang rapi, dapat menciptakan image yang bagus bagi pelanggan dan pelanggan lebih tertarik dengan pertimbangan image yang diberikan oleh retail kepada pelanggannya.
9. Pelayanan karyawan yang sopan, hal ini dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan memberikan rasa nyaman dalam berbelanja.
10. Karyawan yang ramah akan memberikan perasaan yang nyaman bagi pelanggan.
11. Penyampaian informasi tentang produk yang ditawarkan, karyawan selalu siap dalam memberikan informasi mengenai kegunaan dan jenis produk yang ditawarkan.
12. Pelayanan kasir yang cepat terhadap pelanggan dapat menjadikan pelanggan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.
13. Pelayanan kasir yang akurat akan memberikan rasa kepercayaan pelanggan kepada pihak Susindo Swalayan.

14. Tempat parkir dapat menunjang juga aktifitas pelanggan dalam berbelanja di toko. Tempat parkir yang luas dan aman memberikan rasa nyaman dan puas.

15. Tempat penitipan barang memudahkan konsumen dalam melakukan aktifitas berbelanja selain itu dengan adanya tempat penitipan barang yang aman akan membuat konsumen merasa aman dan nyaman berbelanja di toko tersebut.

Kinerja merupakan kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam hal ini indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja Susindo Swalayan sama seperti yang digunakan dalam indikator untuk mengevaluasi harapan dari pelanggan Terhadap Susindo Swalayan.

Sedangkan untuk karakteristik konsumen ditentukan berdasarkan :

1. Jenis gender
  - Laki-laki
  - Perempuan
2. Usia
  - Kurang dari 15 tahun
  - 15 tahun – 25 tahun
  - 26 tahun – 40 tahun
  - Lebih dari 40 tahun

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan untuk analisis penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden, dalam hal ini data yang berkaitan dengan penilaian responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang responden rasakan dalam rangka menjadi pelanggan Susindo Swalayan Temanggung.

Sedangkan untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan metode interview atau wawancara dan metode kuisisioner (angket) tertulis. Pengertian dari metode di atas adalah sebagai berikut :

#### 1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu mengenai harapan nasabah dengan kinerja bank. Jenis datanya adalah data primer yaitu merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dalam hal ini berkaitan dengan penilaian responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti tentang harapa dan kinerja yang mereka rasakan setelah menjadi pelanggan Susindo Swalayan.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada responden apabila ada kesalahan dalam penulisan maupun pengisian kuisisioner sehingga penulis bisa mendapatkan data yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk susunan kuisionernya terdiri atas beberapa bagian yaitu :

### **Bagian I**

Kuisioner atau angket berisi tentang indikator harapan. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis harapan konsumen menjadi pelanggan Susindo Swalayan yang diedarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5 (sangat penting) untuk nilai tertinggi dan skor 1 (tidak penting) untuk skor terendah untuk setiap alternatif jawaban.

### **Bagian II**

Kuisioner atau angket ini berisi indikator kinerja. Hasil dari angket ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis kinerja Susindo Swalayan yang sesuai dengan harapan konsumen menjadi pelanggan Susindo Swalayan, sehingga dapat diketahui tentang kepuasan konsumen menjadi pelanggan Susindo Swalayan Temanggung.

Angket ini diedarkan dengan menggunakan angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan peneliti diberi skor 5(sangat baik) untuk nilai tertinggi dan skor 1 (tidak baik) untuk nilai terendah untuk setiap alternatif jawaban. Pada angket ini berisi tentang indikator kinerja. Berdasarkan rincian diatas selanjutnya responden diminta memilih satu jawaban secara multiple choice.

### Bagian III

Bagian ini berisi tentang karakteristik konsumen yang dapat dijadikan alat ukur kepuasan konsumen yang dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi di Susindo Swalayan berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun rinciannya dari karakteristik konsumen seperti yang telah diuraikan pada point 3.2

Suatu alat ukur harus mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik. Jika suatu alat ukur tidak mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik, maka penelitian yang telah dilakukan tidak sah dan perlu ditinjau kembali.

#### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan indeks yang mengukur tingkat kekuatan suatu alat pengukur, bahwa alat tersebut benar-benar mengukur sesuatu yang perlu diukur. Uji validitas dilakukan untuk menguji alat ukur yang berupa daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat pula alat ukur tersebut menuju sasarannya. Pengujian validitas kuisisioner dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*. Untuk mengetahui apakah nilai korelasinya signifikan atau tidak, maka diperlukan table signifikan nilai dari *Product Moment*.



Instrumen dikatakan memenuhi syarat sah, yaitu bila  $r$  hasil positif, serta  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut valid, sebaliknya bila  $r$  hasil negatif, dan  $r$  hasil  $<$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid (Santoso, 2000). Untuk menentukan  $r$  tabel menggunakan tabel  $r$ , dimana  $df = \text{jumlah kasus} - 2$  dengan tingkat signifikan 5%, sedangkan untuk mencari  $r$  hasil digunakan program SPSS dimana  $r$  hasil dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*. Dalam uji validitas ini penulis menggunakan 30 data responden dari 96 total responden yang ada.

Untuk taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang sebagai data uji coba (try out) maka angka kritiknya adalah 0,3061

Hasil Uji Validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 3.1  
Hasil Uji Validitas

| Kinerja |          |           |            | Harapan |          |           |            |
|---------|----------|-----------|------------|---------|----------|-----------|------------|
| Butir   | $r_{xy}$ | $r$ tabel | Keterangan | Butir   | $r_{xy}$ | $r$ tabel | Keterangan |
| P1      | 0.5457   | 0,3610    | Valid      | P1      | 0,7670   | 0,3610    | Valid      |
| P2      | 0.4898   | 0,3610    | Valid      | P2      | 0,6640   | 0,3610    | Valid      |
| P3      | 0.4047   | 0,3610    | Valid      | P3      | 0,3985   | 0,3610    | Valid      |
| P4      | 0.5185   | 0,3610    | Valid      | P4      | 0,5095   | 0,3610    | Valid      |
| P5      | 0.5837   | 0,3610    | Valid      | P5      | 0,7188   | 0,3610    | Valid      |
| P6      | 0.5753   | 0,3610    | Valid      | P6      | 0,7470   | 0,3610    | Valid      |
| P7      | 0.5568   | 0,3610    | Valid      | P7      | 0,5488   | 0,3610    | Valid      |
| P8      | 0.6970   | 0,3610    | Valid      | P8      | 0,5302   | 0,3610    | Valid      |
| P9      | 0.4950   | 0,3610    | Valid      | P9      | 0,6598   | 0,3610    | Valid      |
| P10     | 0.6015   | 0,3610    | Valid      | P10     | 0,6888   | 0,3610    | Valid      |
| P11     | 0.4969   | 0,3610    | Valid      | P11     | 0,6481   | 0,3610    | Valid      |
| P12     | 0.5699   | 0,3610    | Valid      | P12     | 0,6603   | 0,3610    | Valid      |
| P13     | 0.5298   | 0,3610    | Valid      | P13     | 0,5811   | 0,3610    | Valid      |
| P14     | 0.4644   | 0,3610    | Valid      | P14     | 0,7378   | 0,3610    | Valid      |
| P15     | 0.5077   | 0,3610    | Valid      | P15     | 0,4078   | 0,3610    | Valid      |

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel 3.1 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang terdiri dari masing-masing 15 butir pada variabel kinerja, dan harapan dapat dinyatakan valid, karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur data secara tepat.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan terhadap tingkat kekuatan suatu alat pengukur dapat dipercay dan diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten (ajeg) apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukuran yang handal (reliable). Pengujian reliabilitas kuisioner dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach's*.

Instrumen dikatakan memenuhi syarat andal yaitu bila hasil  $r$  alpha positif dan  $r$  alpha  $>$   $r$  tabel , maka butir atau variabel itu reliabel, sebaliknya jika  $r$  alpha positif dan  $r$  alpha  $<$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel (Santoso,2000). Untuk menentukan nilai  $r$  tabel digunakan tabel  $r$  , dimana  $df = \text{jumlah kasus} - 2$  dengan tingkat signifikan 5%. Dalam mencari  $r$  hasil menggunakan program SPSS dimana  $r$  hasil adalah angka alpha.

### 3.4 Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis Diskriptif

Yaitu analisis yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari pendapat responden serta alasan yang dapat menunjang dalam pengambilan keputusan responden dan membuat daftar deskripsi.

#### 2. Analisis Inferensial atau Statistik

##### 1). Analisis selisih

Analisis selisih digunakan untuk melihat adanya selisih harapan pelanggan dengan kinerja Susindo Swalayan sehingga dapat diketahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas. Analisis ini dilakukan dengan cara mengurangkan kinerja Susindo Swalayan dengan harapan konsumen.

##### 2) Analisis uji jenjang bertanda Wilcoxon

Menurut Djarwanto (2001) uji ini berlaku untuk dua sampel berpasangan dengan skor yang berskala interval. Uji jenjang bertanda Wilcoxon merupakan penyempurnaan dari “uji tanda” yaitu disamping memperhatikan tanda positif dan negatif, berdasarkan beda juga diperhatikan. Anggapan yang diperlukan dalam pengujian uji jenjang Wilcoxon adalah perbedaan antara pasangan skor merupakan distribusi yang simetris.

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja bank dengan harapan nasabah, maka digunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  = tidak ada perbedaan kinerja Susindo Swalayan dengan harapan pelanggan.

$H_a$  = ada perbedaan antara kinerja Susindo Swalayan dengan harapan pelanggan.

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan penggunaan probabilitas  $\alpha = 0.05$ .

- $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, jika probabilitas hitung  $> 0,05$
- $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, jika probabilitas hitung  $< 0,05$

c. Perhitungan

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang digunakan yaitu dengan Analisa Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon sedangkan untuk lebih mempermudah analisis dan validitas maka kegiatan perhitungan menggunakan fasilitas komputerisasi program SPSS.

d. Mengambil keputusan dengan menggunakan prosedur b dan c, sehingga dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

3) Analisis ragam satu arah Kruskal-wallis

Menurut Djarwanto (2001), uji Kruskal Wallis (disebut uji H) berlaku untuk sampel independent ( $k > 2$ ) dengan skor berskala ordinal. Uji Kruskal Wallis ini dipergunakan sebagai alternatif dari analisis variansi satu arah (one way analysis of variance), bila uji ini

tidak memerlukan anggapan bahwa populasi dimana sampel penelitian diambil mempunyai variance sama. Anggapanya adalah bahwa variable random dimana berbagai sampel diperbandingkan berdistribusi kontinyu. Oleh karena skornya berskala ordinal, maka uji ini dinamakan Analisis Variance Ranging Satu Arah Kruskal Wallis.

Untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan konsumen setelah berbelanja di Susindo Swalayan menurut karakteristik konsumen, maka digunakan teknik analisis Ragam Satu Arah Kruskal Wallis.

Langkah-langkah pengujian :

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$  = Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan karakteristik konsumen

$H_a$  = Ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan karakteristik konsumen.

b. Menentukan criteria penerimaan dan penolakan hipotesis.

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis ( $H_0$  atau  $H_a$ ) dapat diterima atau ditolak.

Dalam uji hipotesa penelitian ini dibatasi dengan menggunakan probabilita  $\alpha = 0.05$ , ini berarti bahwa :

- $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, jika probabilitas hitung  $>0,05$
- $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, jika probabilitas hitung  $<0,05$

c. Perhitungan

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang digunakan yaitu dengan Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis sedangkan untuk lebih memudahkan analisis dan validitas maka kegiatan perhitungan menggunakan fasilitas komputerisasi program SPSS.

d. Mengambil keputusan dengan menggunakan prosedur b dan c, sehingga data ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

