

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Variabel Penelitian**

##### **1. Identifikasi Variabel Penelitian**

###### **a. Dependen (bebas)**

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal.

###### **b. Variabel Independen (tidak bebas)**

Menurut Sugiyono (2017:39), variabel terikat adalah variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh adanya variabel bebas atau variabel independen. Variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

##### **2. Definisi Operasional variabel**

###### **a. Variabel Bebas (X)**

###### **1) Komunikasi Interpersonal (X1)**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang untuk bertukar gagasan maupun pemikiran terhadap individu lainnya.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi interpersonal sebagai berikut Maulana (2017:43) :

- a) Keterbukaan (*Openness*)
- b) Empati (*Empathy*)
- c) Dukungan (*Support*)
- d) Rasa positif (*Positiveness*)
- e) Kesamaan (*Equality*)

b. Variabel Tidak Bebas

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut Kotler (2017:46) :

- a) Proses peningkatan kualitas pelayanan dan rasa senang
- b) Proses manajemen sediaan ( fasilitas yang disediakan )
- c) Proses pemesanan sampai dengan pembayaran (administrasi)
- d) Proses pelayanan kepada konsumen

## **B. Pendekatan Dan Teknik Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2017:33) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisem*, digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

## **2. Teknik Penelitian**

Teknik penelitian berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan variabel yang sesungguhnya mempengaruhi keputusan pembelian, namun data yang diperlukan dalam penelitian ini belum tersedia sehingga masih perlu menyusun *instrument* penelitian data secara terstruktur dan formal, maka teknik yang cocok adalah Kausal. Menurut Sugiyono, (2017:35) kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel mempengaruhi mana yang variabel yang dipengaruhi.

## **C. Tempat Dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Warung Bajak Laut Kediri di Jalan. Dewi Sartika No.30, Singonegaran, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64132, dengan alasan tempat penelitian tersebut memiliki tingkat komunikasi pelayanan yang kurang ramah dan akan berakibat pada kepuasan pelanggan.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian terhitung mulai bulan Maret sampai Juli 2022.

## D. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:36) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya .

Populasi yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mengunjungi Warung Bajak Laut Kediri selama 1 bulan penuh pada bulan Maret-April tahun 2022.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:38) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2017:82) teknik Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Berdasarkan data konsumen yang mengunjungi Warung Bajak Laut Kediri selama 1 bulan penuh pada bulan Maret-April tahun 2022 sebesar 450 orang . Dalam Penelitian ini tidak semua anggota populasi penelitian diambil sebagai subyek penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus slovin pengambilan jumlah sampel dari Taro dan Yamane (dalam Riduan dan Kuncoro, 2017:44-45) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan : n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d2 = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini adalah 10% atau 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat ditentukan jumlah minimal sampel hari adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{450}{450 \cdot 0.1^2 + 1} = \frac{450}{5,5} = 81,8181$$

Jumlah sampel yang digunakan ada 82 konsumen yang mengunjungi Warung Bajak Laut Kediri.

## **E. Instrumen Penelitian**

### **1. Pengembangan Instrument**

Menurut Sugiyono (2017:41) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang

diamati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket terstruktur dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item *instrument* yang digunakan mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa Sugiyono (2017:42) :

- a) Sangat Setuju (SS) = skor 5
- b) Setuju (S) = skor 4
- c) Netral (N) = skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) = skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Berikut ini adalah kisi-kisi dari rencana pertanyaan kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. 1**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	Jumlah Item Pertanyaan
1	Komunikasi Interpersonal Maulana (2017)	1. Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Dukungan ( <i>Support</i> ) 4. Rasa positif ( <i>Positiveness</i> ) 5. Kesamaan ( <i>Equality</i> )	10 item
2	Kepuasan Pelanggan Kotler & Keller (2017)	1. Proses peningkatan kualitas pelayanan dan rasa senang 2. Proses manajemen sediaan ( fasilitas yang disediakan ) 3. Proses pemesanan sampai dengan pembayaran (administrasi) 4. Proses pelayanan kepada konsumen	8 item
<b>Total</b>			18 item

Sumber : Data Sekunder yang diolah, 2022

## **2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

### **a) Sumber Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif dengan penjelasan sebagai berikut :

#### **1) Data Primer**

Menurut Sugiyono, (2017:44) data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumbernya. Penelitian ini mengambil data yang diperoleh langsung pada Warung Bajak Laut Kediri. Seperti menyebarkan angket kepada responden.

#### **2) Data Sekunder**

Menurut Sugiyono, (2017:45) data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain dan dikumpulkan untuk satu maksud tertentu. Sumber data dalam penelitian ini adalah dokumen yang dimiliki oleh tempat penelitian. Seperti profil Warung Bajak Laut Kediri jurnal penelitian sebelumnya dan buku pedoman penelitian.

## **F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

### **1. Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2018:49) mengatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menentukan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu

mengukur apa yang diinginkan dan apabila dapat mengungkapkan variabel yang diteliti secara tepat tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Uji validitas merupakan prosedur pengujian untuk mengetahui apakah instrumen dapat mengukur dengan baik atau tidak.

Penghitungan uji validitas tidak dilakukan secara manual, melainkan dilakukan dengan bantuan SPSS 23. Sedangkan keputusan pengujian validitas instrumen dilakukan berdasarkan kriteria berikut:

- a. Item pernyataan dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau apabila nilai  $r$  positif dan memiliki signifikansi kurang dari 0,05 ( $sig < 0,05$ )
- b. Item pernyataan dikatakan tidak valid apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau apabila nilai  $r$  negatif dan atau memiliki signifikansi lebih dari 0,05 ( $sig > 0,05$ ).

**Tabel 3.2**  
**Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y	1	0,687	0,217	Valid
	2	0,726	0,217	Valid
	3	0,713	0,217	Valid
	4	0,849	0,217	Valid
	5	0,781	0,217	Valid
	6	0,814	0,217	Valid
	7	0,892	0,217	Valid
	8	0,735	0,217	Valid
X	1	0,828	0,217	Valid
	2	0,758	0,217	Valid
	3	0,810	0,217	Valid
	4	0,787	0,217	Valid
	5	0,683	0,217	Valid

	6	0,729	0,217	Valid
	7	0,606	0,217	Valid
	8	0,618	0,217	Valid
	9	0,810	0,217	Valid
	10	0,787	0,217	Valid

*Sumber: data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan tingkat validitas dari instrumen yang digunakan cukup bagus. Nilai  $r_{hitung}$  semua item pernyataan di atas lebih dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Arikunto, (2017:12), suatu instrumen dikatakan reliabel jika instrumen tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik. Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 23, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 Ghazali (2018:88).

**Tabel 3.3**  
**Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Kritis	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,901	0,6	Reliabel
Komunikasi Interpersonal (X)	0,907	0,6	Reliabel

*Sumber: data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada semua variabel  $> 0,6$ , sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### a. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:46) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Kuesioner yang digunakan adalah tipe pilihan (tertutup), di mana responden diberikan alternatif jawaban untuk memilih satu dari empat jawaban.

#### b. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:47) yaitu teknik pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung serta mencatat fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Dengan observasi, kegiatan obyek penelitian dapat diamati secara langsung, melihat bagaimana pelaku responden dalam bekerja dan semangat kerjanya, mendengar dan mencatat segala sesuatunya sehingga hal-hal yang mungkin terlewat bisa di minimmalisir.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2017:46) metode pengumpulan data maupun informasi dengan melakukan suatu kegiatan kepastakaan yaitu melalui jurnal, buku-buku, penelitian terdahulu yang relevan serta berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## G. Teknik Analisis Data

SPSS ( *Statistical Package for the Social Sciences* ) adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis statistik. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Uji Asumsi Klasik

Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan data penelitian yang digunakan adalah data sekunder, maka untuk memenuhi syarat yang ditentukan dalam penggunaan model regresi linier sederhana perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan linieritas yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal Ghozali (2018:40). Uji normalitas ini dilakukan dengan

menggunakan uji one simple Kolmogrov-Smirnov bantuan SPSS. Dikatakan terdistribusi normal jika nilai  $p > 0,05$ .

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi yang terakhir adalah heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2018:42), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ke tidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. dasar analisisnya adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik.

1. Jika nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier.
2. Jika nilai probabilitas  $< 0.05$ , maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah tidak linier.

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017,270): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen

dengan satu variabel dependen”. Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + b_1 X + e$$

Keterangan

Y = variabel kepuasan pelanggan

X = variabel komunikasi interpersonal

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi

e = *error*

Setelah melakukan suatu pengujian uji asumsi klasik dan persamaan regresi linier sederhana, adapun langkah berikutnya adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

### 3. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali, (2018:44) koefisien determinasi (*Ajusted R Square*) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai *Ajusted R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir sama informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

#### 4. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Pengujian ini dilakukan guna untuk membuktikan apakah pengaruh dari variabel independen secara individu (parsial) memiliki pengaruh signifikan atau tidak dengan variabel dependen (Ghozali, 2018:45). Dengan asumsi menguji signifikan hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (komunikasi interpersonal) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Langkah-langkah pengujian yang dilakukan sebagai berikut :

1) Merumuskan hipotesis

$H_0 : b_i = 0$  artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a : b_i \neq 0$  artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

2) Menganalisis data penelitian yang telah diolah dengan kriteria pengujian :

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima yaitu bila nilai signifikan  $<$  tingkat signifikan 0,05 berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen, atau

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak yaitu bila nilai signifikan  $>$  tingkat signifikan 0,05 berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

