BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Surabaya, dan obyek penelitiannya adalah apotek K-24 Klampis Surabaya, yang ditentukan dengan metode *Sampling Insidental*.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[1] Jadi Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.[2] Populasi dalam penelitian ini adalah pasien apotek K-24 Klampis yang berjumlah 150 pasien rata-rata perhari.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran menetapkan jumlah sampelnya dengan menggunakan rumus Slovin:

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

$$n = \frac{150}{150\ (0{,}1)^2 + 1}$$

[1] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta , 2008), 80.
[2] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$n = 60\ orang$

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

d = galat pendugaan

Metode penelitian ini menggunakan sampling Insidental, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,[3] yaitu siapa saja yang berbelanja di Apotek K-24 Klampis, Surabaya.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Data diperoleh melalui metode kuesioner, yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon kepada responden, atas daftar pertanyaan tersebut. Yang menjadi obyek penelitian adalah pasien apotek K-24 Klampis, Surabaya.

2. Observasi

Peneliti akan mengamati setiap respon yang diberikan oleh siswa saat pembelajaran berlangsung. Pengamatan akan difokuskan pada bagaimana sikap dan tanggapan mereka saat proses pembelajaran berlangsung. Apakah mereka aktif, kelihatan senang, puas, dan sebagainya.

[3] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 85.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mengumpulkan benda-benda tertulis seperti brosur, gambaran umum perusahaan dan catatan-catatan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

D. Penentuan Skala Pengukuran

Data yang diperoleh dari kuesioner (angket) di atas bersifat kualitatif. Untuk keperluan analisis statistik, maka data kualitatif tersebut harus dikuantitatifkan dengan cara diberi skor atau skala tingkatan point (*Itemized Rating Scale*) dalam bentuk skala Likert dari Rensis Likert yang terdiri dari lima skala. Cara pengukurannya dengan mengedepankan responden pada suatu pernyataan atau pertanyaan dan kemudian diminta untuk memilih jawaban yang tersedia.

E. Teknik Pengujian Analisis Data

1. Uji Instrumen

Sebelum pengambilan data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan.

2. Uji Validitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan suatu alat pengukur itu dalam mengukur apa yang ingin diukur. Adapun salah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrument penelitian adalah korelasi Momen Tangkar (*Product Moment*) dari Pearson.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003). Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS *(Statistical Package for Social Science) for windows versi 17.00 SPSS.* Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel r *product moment.* Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

a. Apabila r hitung > r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
b. Apabila r hitung < r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket, yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel.[4] Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap

[4] Siti Mujanah, *Metodologi Peneletian* (Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, 2014), 35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Dimana validitas data diukur dengan membandingkan r hasil dengan r table (r *product moment*), jika:

a. r hasil > r tabel, data valid.

b. r hasil < r tabel, data tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu alat pengukur disebut reliable, jika alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama akan diperoleh hasil pengukuran yang relative konsisten. Jadi reabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Sedangkan yang akan diuji realibilitasnya hanyalah butir-butir yang telah dinayatakan valid. Dengan demikian analisis realibilitas butir harus didahului oleh analisis validitas butir. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan Rumus Koefisien *Cronbach Alpha*.

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini akan digunakan nilai 0,6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* $\geq$ 0,6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syarat suatu alat ukur menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitas (α) yang mendekati angka satu. Apabila koefisien alpha (α) lebih besar dari 0,6 maka alat ukur dianggap handal atau terdapat *internal consistency reliability* dan sebaliknya bila alpha lebih kecil dari 0,2 maka dianggap kurang handal atau tidak terdapat *internal consistency reliability*.

4. Uji Regresi Berganda

Setelah melakukan uji asumsi klasik lalu menganalisis dengan metode regresi linear berganda dengan alasan variabel bebas terdiri dari beberapa variabel. Berdasarkan hubungan dua variabel yang dinyatakan dengan persamaan linear dapat digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang besarnya nilai Y (variabel dependen) berdasarkan nilai X tertentu (variabel independen). Ramalan (prediksi) tersebut akan menjadi lebih baik bila kita tidak hanya memperhatikan satu variabel yang mempengaruhi (variabel independen) sehingga menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dapat dirumuskan:

Persamaan : $Y = \beta 0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Keterangan:

Y : *Customer Delight*.

β0 : Konstanta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

β_1, β_2, β_3,β_4 : Koefisien Regresi.

X_1 : Variabel *Service Quality Strategy*.

X_2 : Variabel *Marketing Mix Strategy*.

e : Standar error.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determiasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dimana nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Koefisien Determinasi mempunyai suatu besaran yang digunakan untuk mengukur garis kebaikan (*goodness of fit*) secara vertikal, untuk proporsi/prosentase total variabel dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi, dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum (\hat{Y} - \bar{Y})^2}{\sum (Y - \bar{Y})^2}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien Determinasi

$\hat{Y}$: Hasil Regresi

$\bar{Y}$: Y Rata-Rata

Y : Y Hasil Observasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Secara Parsial (Uji T)

Pengukuran t_{tes} dimaksudkan untuk mengetauhi apakah secara individu ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian secara parsial untuk setiap koefisien regresi diuji untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Langkah-langkah pengujian yang digunakan dalam uji t (uji parsial) sebagai berikut:

a. Menentukan formulasi hipotesis nihil dan hipotesis alternatif dalam penelitian ini adalah

   Ho: $\beta = 0$.

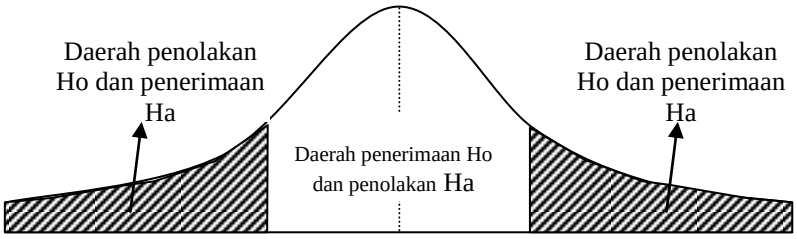
   artinya variabel-variabel bebas (*Service Quality Strategy*, *Marketing Mix Strategy*) secara individual tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (*Customer Delight*).

   Ha: $\beta \neq 0$

   artinya variabel-variabel bebas (*Service Quality Strategy*, *Marketing Mix Strategy*) secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (*Customer Delight*).

b. Menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05

c. Kriteria Pengujian



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Perhitungan nilai t

Uji t dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$t - hitung = \frac{b_i}{SE_b}$$

Keterangan:

t-hitung : nilai t-hitung

bi : koefisien regresi

SE : standart error.

e. Kriteria Pengambilan Keputusan

1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $t \leq 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya variabel *service quality strategy*, *marketing mix strategy*, parsial atau individu mempengaruhi variabel *customer delight*.

2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $t > 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya variabel *service quality strategy*, *marketing mix strategy*, secara parsial atau individu tidak berpengaruh terhadap variabel *customer delight*.

2. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas yaitu *Service Quality Strategy* (X_1), *Marketing Mix Strategy* (X_2), secara simultan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap variabel terikat yaitu *Customer Delight* (Y) di Apotek K-24 Klampis, Surabaya. Langkah-langkah uji F simultan sebagai berikut:

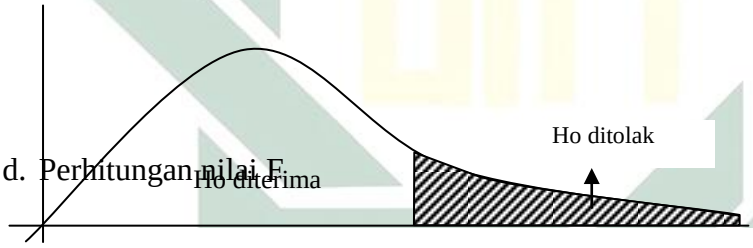
a. Rumusan hipotesis

Ho: β1, β2, β3, β4 = 0, artinya variabel-variabel bebas (*service quality strategy*, *marketing mix strategy*), secara simultan atau bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (*customer delight*).

Ha: β1, β2, β3, β4 ≠ 0, artinya variabel-variabel bebas (*service quality strategy*, *marketing mix strategy*), secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (*customer delight*).

b. Menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05

c. Daerah kritis Ho melalui kurva distribusi F



d. Perhitungan nilai F

$$F\ hitung = \frac{}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

F : nilai F hitung.

R^2 : Koefisien regresi berganda.

K : Jumlah variabel bebeas yang dianalisis.

n : Banyaknya data yang dianalisis.

e. Kriteria Pengambilan Keputusan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $F \leq 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya variabel *service quality strategy*, dan *marketing mix strategy* secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel *customer delight*.

2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan signifikansi $F > 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya variabel *service quality strategy*, dan *marketing mix strategy*, secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel *customer delight*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id