

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel yang diteliti berdasarkan data numerik dan analisis statistik (Sugiyono, 2020). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli terkait penerapan sistem manajemen kualitas dan kepuasan pelanggan, sedangkan metode asosiatif digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian ini.

3.2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu:

1. Variabel independen (X): Penerapan Sistem Manajemen Kualitas
Variabel ini mengacu pada sejauh mana sistem manajemen kualitas diterapkan dalam operasional perusahaan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Indikator Sistem Manajemen Kualitas yang dikembangkan oleh ISO 9001 dalam (Bradiaswara *et al.*, 2024). Indikatornya meliputi:
 1. Fokus pada pelanggan (*Customer Focus*)
 2. Kepemimpinan (*Leadership*)
 3. Keterlibatan sumber daya manusia (*Engagement of People*)
 4. Pendekatan proses (*Process Approach*)
 5. Peningkatan secara terus menerus (*Improvement*)
 6. Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta (*Evidence-Based Decision Making*)
 7. Manajemen Hubungan (*Relationship Management*)
2. Variabel dependen (Y): Kepuasan Pelanggan. Variabel ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh UD. Wiramas Karya Kota Gunungsitoli. Indikator yang digunakan

mengacu menurut Kotler dalam (Maulidiah. & Budiantono, 2024) Indikatornya meliputi:

1. Mutu barang;
2. Mutu layanan;
3. Harga;
4. Waktu penyerahan, dan
5. Keamanan.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2020) Populasi adalah suatu objek atau subjek yang di tetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan yang dimana memiliki kualitas karakteristik tertentu. Populasi sebagai kumpulan dari seluruh elemen-elemen atau individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan UD. Wiramas Karya di Kota Gunungsitoli yang pernah melakukan transaksi pembelian dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebanyak 600 orang berdasarkan sumber UD. Wiramas Karya di Kota Gunungsitoli.

3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020), dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi banyak, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dari pendapat di atas mengingat jumlah populasi terlalu banyak/ berjumlah besar dalam penelitian ini, maka peneliti menentukan menggunakan rumus slovin dimana di dalam rumus slovin terdapat ketentuan dimana nilai $e = 0,1$ (10%) dari jumlah populasi yang ada.

Dalam penelitian ini, populasi berjumlah kecil sebanyak 600 pelanggan, maka presentase yang digunakan berkisar 10% (0,1), untuk mendapatkan sampel yang dijadikan sebagai responden, maka peneliti melakukan perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf signifikansi

Peneliti menggunakan taraf signifikansi sebesar 10% atau 0,1 dari jumlah populasi yang berjumlah 600 pelanggan. Maka perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{600}{1 + 600 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{600}{1 + 6}$$

$$n = \frac{600}{7} =$$

$n = 85,71$ = dibulatkan menjadi 86 sampel

Peneliti menggunakan teknik yang berjenis *Accidental Sampling*. Menurut Amelia, *et.al* (2023:104) *Accidental Sampling* yaitu sampel diambil dari orang yang kebetulan ditemukan peneliti. Peneliti menentukan sampel sesuai yang ia temui, tanpa mempertimbangkan faktor lainnya.

3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Ibnu Hajar dalam Hardani *et al.*, (2020) adalah “alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif”. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid memiliki validitas yang rendah.

Dalam mendukung proses penelitian peneliti menggunakan data primer yaitu:

3.4.1 Observasi

Observasi adalah cara memperoleh atau teknik data untuk di kumpulkan data dengan pengamatan dan catatan secara sistematis fenomena atau peristiwa yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2020) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.

3.4.2 Kuesioner

Kuesioner menurut Sujarweni (2020) merupakan suatu instrument pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Dalam penelitian ini angket akan diedarkan kepada seluruh responden, yang terdiri dari lima opsi alternatif jawaban, dimana tiap opsi tersebut mempunyai bobot sebagai berikut:

Opsi (SS)	sangat setuju diberi skor	= 5
Opsi (S)	setuju diberi skor	= 4
Opsi (KS)	kurang setuju diberi skor	= 3
Opsi (TS)	tidak setuju	= 2
Opsi (STS)	sangat tidak setuju	= 1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode:

- 1) Kuesioner: Dibagikan kepada pelanggan UD. Wiramas Karya Gunungsitoli untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap sistem manajemen kualitas dan kepuasan pelanggan.
- 2) Observasi: Melakukan pengamatan langsung terhadap sistem operasional perusahaan.
- 3) Dokumentasi: Mengumpulkan data historis mengenai target dan pencapaian penjualan dalam beberapa tahun terakhir untuk mendukung analisis penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2020) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.6.1. Verifikasi Data

(Sugiyono, 2020) Verifikasi data adalah proses untuk memastikan dan memeriksa kesesuaian dan ketepatan data/ angket yang telah diedarkan, apakah telah terisi dengan baik sesuai dengan petunjuk serta untuk menghindari hal-hal yang memungkinkan pengelolaan angket tidak memenuhi syarat.

3.6.2. Pengelolaan Angket

Pengelolaan angket menggunakan skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2020) skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Angket yang telah diedarkan kepada responden memiliki lima opsi alternatif jawaban, dimana ke lima alternatif jawaban itu memiliki bobot sebagai berikut:

Opsi (SS)	sangat setuju diberi skor	= 5
Opsi (S)	setuju diberi skor	= 4
Opsi (KS)	kurang setuju diberi skor	= 3
Opsi (TS)	tidak setuju	= 2
Opsi (STS)	sangat tidak setuju	= 1

3.6.3. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2020), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Diukur dari pendapat ahli diatas, maka kita ketahui bahwa valid itu berarti memastikan ketepatan yang diukur. Di dalam pengujian ini, uji

validitas yang digunakan oleh penulis menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 2.9 dimana merupakan salah satu aplikasi untuk menganalisis data statistik.

Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2020):

1. Berdasarkan nilai signifikansi
 - a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid.
2. Berdasarkan nilai korelasi
 - a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid.

Dalam dasar keputusan di atas kita bisa simpulkan, apabila data valid maka angket berkorelasi signifikan terhadap skor total artinya item angket sesuai.

3.6.4. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2020) Uji reliabilitas sebenarnya adalah 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.

Dalam penelitian ini peneliti menguji reliabilitas dengan model *cronbach's alpha*. Dimana, Dasar pengambilan keputusan menurut (Sugiyono, 2020), kuesioner dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$. Maka dari itu, pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$, maka item pertanyaan di dalam kuesioner dapat diandalkan (*reliable*).
- b. Apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka item pertanyaan di dalam kuesioner tidak dapat diandalkan (*not reliable*).

3.6.5. Uji Koefisien Korelasi

Analisis korelasi berguna untuk menentukan suatu besar yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya .

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut (Siregar, 2020), dijabarkan sebagai berikut:

0,00-0,199	tingkat hubungan sangat lemah
0,20-0,399	tingkat hubungan lemah
0,40-0,599	tingkat hubungan cukup
0,60-0,799	tingkat hubungan kuat
0,80-1,00	tingkat hubungan sangat kuat

3.6.6. Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ini adalah nol sampai dengan satu. Nilai koefisien determinasi berkisar antara $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Sugiyono, 2020).

1. Jika $R^2 = 0$, berarti model regresi yang terbentuk tidak mampu menerangkan variabel dependen (tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen).
2. Jika $R^2 = 1$, berarti model regresi yang terbentuk mampu menerangkan variabel dependen dengan baik (ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen).

Rumus untuk koefisien determinan ialah:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinan

R = Koefisien korelasi

3.6.7. Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut (Sugiyono, 2020) analisis regresi linier sederhana dipakai untuk mengetahui adanya perubahan nilai variabel dependen dan nilai variabel independent jika sewaktu-waktu terjadi. Regresi linier sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih. Terutama dalam menelaah pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows Versi 29.0. Dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Untuk mengetahui nilai dari linier tersebut dapat dijelaskan jika, signifikansi < 0,05, hal ini berarti variabel X berkorelasi linier dengan variabel Y.

Bentuk persamaan Regresi Sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi, Yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel dependen (X) yang didasarkan pada variabel independen (Y)

3.6.8. Uji Hipotesis (Uji T)

Menurut (Sugiyono, 2020), tujuan dari uji t adalah untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pengujian ini merupakan dasar dalam pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis di dalam penelitian dengan adanya pertimbangan dari signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Jika sig. lebih kecil dari taraf 5% maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan. Jika sebaliknya, apabila nilai sig. lebih besar dari 5%, variabel bebas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

variabel terikatnya. Selanjutnya peneliti membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak,
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan Lokasi penelitian di UD. Wiramas Karya yang beralamat Afilaza Jl. Sudirman No. 116 Kota Gunungsitoli.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal penelitian sebagai panduan dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Tabel. 3.1 Jadwal Penelitian

		Jawal Penlitian									
		Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025	Mar 2025	Apr 2025	Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025	Ags 2025
1.	Pembagian Dosen Pembimbing										
2.	Pengajuan Rancangan Penelitian										
3.	Penyusunan Proposal										
4.	Konsultasi Kepada Dasen Pembimbing										
5.	Pengajuan Proposal										
6.	Persiapan Seminar Proposal										
7.	Seminar Proposal Skiripsi										
8.	Bimbingan Skripsi										
9.	Sidang Skripsi										

Sumber: Olahan Penulis, 2025