

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun.
2. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun.
3. Untuk mengetahui pengaruh merchandise toko terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Tip Top Swalayan di Rawamangun.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam proses pengumpulan data, peneliti akan fokus pada pengunjung Tip Top Swalayan yang terletak di Jl. Balai Pustaka Timur, Rawamangun, Jakarta Timur. Pengumpulan data akan dilaksanakan khusus pada pengunjung yang datang langsung ke Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun.

Alasan peneliti memilih Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun karena permasalahan yang terjadi di Swalayan tersebut yang paling cocok dengan karakteristik variabel yang peneliti ingin teliti lebih dalam dan terjangkau oleh peneliti.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Mei hingga Juni 2016, waktu tersebut diperkirakan cukup untuk melakukan studi pustaka pengambilan sampel dan data-data yang berkaitan dengan penelitian ini serta proses pengolahan data hingga didapatkan hasil dan kesimpulan dari penelitian ini.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif menurut Sugiyono adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menitik beratkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat setiap variabel.⁶⁴

Menurut Malhotra, riset deskriptif adalah suatu jenis riset konklusif yang mempunyai tujuan utama menguraikan suatu karakteristik⁶⁵. Sedangkan riset kausal bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab-akibat antara variabel independen terhadap variabel dependen⁶⁶.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara keempat variabel yang akan diteliti. Definisi regresi berganda menurut Malhotra, yaitu “*Multiple regression is a statistical technique that simultaneously develops a mathematical relationship*

⁶⁴ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012) p. 6

⁶⁵ Malhotra, Naresh K, *Marketing Research an Apllied Orientation 6th Edition*, (United States: Pearson Education, 2010), p. 74

⁶⁶ *Ibid*, p.81

between two or more independent variables and an interval-scaled dependent variable.”⁶⁷, Artinya regresi berganda adalah teknik statistik yang secara bersamaan mengembangkan hubungan matematis antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen.

Dari definisi diatas menjelaskan bahwa alasan pemilihan metode ini didasarkan pada penelitian ini yang terdapat tiga variabel independen. Tujuannya yakni untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel Suasana Toko (X_1), Kenyamanan Toko (X_2), Merchandise Toko (X_3) sebagai *independent variable* yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai *dependent variable*.

D. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Maholtra sebagai berikut, “*Population is the aggregate of all the elements, sharing some common set of characteristics, that comprises the universe for the purpose of the marketing research problem.*”⁶⁸, Artinya populasi adalah keseluruhan semua elemen, seperangkat karakteristik, yang meliputi seluruh bidang yang ingin diteliti untuk tujuan masalah penelitian pemasaran.

⁶⁷ *Ibid*, p.577

⁶⁸ *Ibid*, p. 370

Populasi pada penelitian ini mengacu pada pengunjung Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun. Jenis populasi yang akan diteliti adalah populasi *infinite*, yaitu objek dengan ukuran yang tidak terhingga (*infinite*), karena peneliti tidak mengetahui jumlah pasti pengunjung yang pernah mengunjungi Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun.

2. Sampling

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik *non-probability sampling*. Menurut Malhotra adalah “*nonprobability sampling is a sampling techniques that do not use chance selection procedures. Rather, they rely on the personal judgment of the researcher.*”⁶⁹, Artinya *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak menggunakan prosedur seleksi kesempatan. Sebaliknya, mereka bergantung pada penilaian pribadi peneliti.

Metode penarikan sampel dari *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie *purposive sampling* adalah peneliti memperoleh informasi dari mereka yang paling siap dan memenuhi beberapa kriteria yang dibutuhkan dalam memberikan informasi⁷⁰.

Yang menjadi syarat pertimbangan dalam *non probability sampling* pada penelitian ini adalah pengunjung yang telah melakukan transaksi di Tip Top

⁶⁹ *Ibid*, p. 376

⁷⁰ Uma Sekaran, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta : Salemba Empat. 2007), p. 276

Swalayan Cabang Rawamangun. Kriteria yang digunakan adalah berdasarkan pertimbangan dengan karakteristik setidaknya sudah berusia 17 tahun. Alasan ditetapkannya batasan usia responden ini karena dianggap mampu memberikan penilaian kritis terhadap variabel dalam pertanyaan penelitian.

Menurut Roscoe yang dikutip Uma Sekaran memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel⁷¹:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian *multivariate* (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan teori yang dinyatakan oleh Roscoe pada poin ketiga yaitu sepuluh kali jumlah variabel. Pada penelitian ini terdapat empat variabel, maka minimal jumlah sampel adalah sebanyak 40 responden. Sebagai bahan pertimbangan untuk

⁷¹*Ibid*, p.252

menentukan jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini, maka peneliti membuat tabel klasifikasi sampel dari penelitian terdahulu, sebagai berikut :

Tabel III.1
Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian Penelitian Terdahulu Penulis dan Tahun	Jumlah Sampel	Teknik Pemilihan Sampel	Tempat Penelitian	Teknik Analisis Data
Al-Ali, Bazin, dan Shamsuddin.2015	400	<i>personal survey</i> dan <i>convenience sampling</i>	Malaysia	SEM
Sohail, Rabbie, dan Anwar.2012	515	<i>convenience sampling technique</i>	Saudi Arabia	Regresi Berganda
Naderian.2012	100	<i>Face to face</i>	Malaysia	Regresi Berganda
Watanabe, Filho, dan Torres.2013	400	<i>quantitative probability sample.</i>	Brazil	SEM
Hunneman, Verhoef, dan Sloot.2015	220	Data sekunder	Netherland	Tidak Diketahui
Abner Wijaya Kusuma. 2012	100	<i>sample judgemental</i>	Indonesia	Regresi Berganda
Suparno dan Naufalin.2015	112	<i>purposive sample.</i>	Indonesia	SEM
Yulianti, Suprapti, dan Yasa. 2014	185	<i>purposive sampling</i>	Indonesia	SEM
Astono.2014	156	<i>random sampling</i>	Indonesia	Regresi Berganda
Diana, Pujiastuti, dan Indarwanta.2014	74	<i>random sampling</i>	Indonesia	Regresi Berganda

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Melihat jumlah responden dari penelitian sebelumnya, yaitu berkisar antara 100-550 responden, dan berdasarkan teori minimal sampel untuk analisis regresi berganda yaitu berjumlah minimal 40 responden, maka atas dasar tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 200 responden.

Pengambilan jumlah sampel tersebut dirasa telah memenuhi syarat jumlah sampel pada analisis regresi berganda.

E. Teknik Pengumpulan Data atau Operasionalisasi Variabel Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Definisi data primer sendiri menurut Malhotra adalah “*Primary data are originated by a researcher for the specific purpose of addressing the problem at hand.*”⁷², Artinya data yang dibuat sendiri oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan masalah riset. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada 200 responden di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun untuk memperoleh informasi tentang variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada 200 responden. Definisi kuisisioner menurut Malhotra “*Questionnaire is a structured technique for data collection that consists of a series of questions, written or verbal, that a respondent answers.*”⁷³, Artinya kuisisioner adalah teknik terstruktur untuk pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan, tertulis atau lisan, atas jawaban responden.

⁷²Malhotra, Naresh K. *Op. Cit.*, p. 132.

⁷³*Ibid.*, p. 335

Penelitian ini menggunakan kuisiner skala likert sebagai alat penelitian. Menurut Malhotra skala likert adalah pengukuran dengan lima kategori respon mulai dari "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju" yang mengharuskan responden untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan dengan masing-masing dari serangkaian pernyataan yang berhubungan dengan objek stimulus.⁷⁴

Tabel III.2
Skala Likert

Kategori	Skala
Sangat tidak setuju/sangat rendah	1
Tidak setuju/rendah	2
Ragu-ragu/sedang	3
Setuju/tinggi	4
Sangat setuju/sangat tinggi	5

Sumber: Malhotra⁷⁵

2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas (*Independent Variable*) yaitu (X) yang meliputi Suasana Toko (X_1), Kenyamanan Toko (X_2), dan Merchandise Toko (X_3).

⁷⁴ *Ibid*, p. 308

⁷⁵ *Ibid*, p. 38

b. Variabel terikat (*Dependent Variable*) yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Adapun operasionalisasi variabel penelitian yang berisi dimensi dan indikator dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III.3
Operasionalisasi Variabel

Suasana Toko				
<i>In-store Atmosphere</i>	No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
	1	Suasana Alfamart nyaman karena temperature dan sirkulasi udara baik	Saya merasa <i>temperature</i> dan sirkulasi udara di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sejuk (tidak panas)	Abner (2012)
	2	Suasana Alfamart harum dan wangi	Menurut saya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki suasana harum yang menyenangkan	
	3	Area Alfamart bersih	Menurut saya lingkungan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun bersih (di dalam maupun di luar ruangan)	
	4	Cahaya ruangan	Tata cahaya dalam ruangan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah mencukupi kebutuhan penerangan	Diana, Pujiastuti, dan Indarwanta (2015)
	5	Musik dan Aroma	Musik yang dimainkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun menyenangkan	
<i>Out-store Atmosphere</i>	6	Fasilitas parkir	Fasilitas parkir Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah memadai	Diana, Pujiastuti, dan Indarwanta (2015)
	7	Papan nama toko	Saya dapat melihat papan nama Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dengan mudah dari kejauhan	
	8	Pintu Masuk	Penempatan pintu masuk Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah tepat	

Kenyanamanan Toko				
	No	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
<i>Time-Saving Convenience</i>	1	<i>The store is nearby</i>	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dekat dengan rumah atau kantor saya	Hunneman, Verhoef, dan Sloot (2015)
	2	<i>Long opening hours</i>	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki jam operasi yang panjang dan nyaman	
	3	Transaksi di Alfamart mudah dan tidak perlu mengantri terlalu lama	Saya tidak mengantri terlalu lama untuk melakukan pembayaran di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	Abner (2012)
<i>Spatial Convenience</i>	4	Pelanggan Alfamart dapat bergerak dengan leluasa untuk mencari barang yang diinginkan	Menurut saya koridor Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun luas sehingga membuat saya dapat bergerak secara leluasa	Abner (2012)
	5	Keranjang belanja yang tersedia sangat membantu saya saat berbelanja	Menurut saya keranjang dan troli belanja yang membantu kegiatan belanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun jumlahnya sudah memadai	
	6	<i>The shopping mall has accessible lifts</i>	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki fasilitas lift yang memudahkan	Astono (2014)
	7	<i>The shopping mall has accessible escalators</i>	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki fasilitas escalator yang berfungsi dengan baik	
<i>Access Convenience</i>	8	<i>The shopping mall is easy to be reached</i>	Lokasi Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun mudah di jangkau (dilewati transportasi umum)	Astono (2014)
	9	<i>Convenient location</i>	Menurut saya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki lokasi yang strategis dan nyaman	Chang et al (2015)
Merchandise Toko				
<i>General interior</i>	1	Barang yang dijual Alfamart tertata dengan baik dan rapi	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun menata barang dagangan dengan baik dan rapi	Abner (2012)

	2	Ketersediaan produk (produk jarang kosong)	Produk di pajangan yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun selalu tersedia (produk tidak kosong)	Wahono dan Subagio (2013)
<i>Interior Display</i>	3	Pelanggan Alfamart tidak mempunyai masalah dengan label harga dan merek	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun meletakkan label harga dan merek sesuai dengan produk sehingga tidak membuat pelanggan bingung	
	4	<i>color</i>	Warna yang disajikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun di pajangan indah dan menarik	Naderian (2012)
	5	Tanda Petunjuk	Tanda petunjuk informasi yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah jelas	Diana, Pujiastuti, dan Indarwanta (2015)
<i>Store layout</i>	6	Barang yang dijual Alfamart mudah ditemukan karena dikelompokkan dengan jelas	Saya dapat menemukan produk yang saya inginkan dengan mudah karena Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun mengelompokkan produk dengan jelas	Abner (2012)
	7	Kualitas terbaik dibandingkan dengan toko yang lain	Kualitas produk yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun adalah kualitas terbaik dibandingkan dengan toko lain	Diana, Pujiastuti, dan Indarwanta (2015)
	8	Ketersediaan terhadap produk baru (produk fesyen) merek yang bervariasi	Produk yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun bervariasi dan selalu <i>up to date</i>	
Kepuasan Pelanggan				
	1	Pelanggan puas terhadap pelayanan Alfamart	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	Abner (2012)
	2	Pelanggan puas terhadap kualitas barang Alfamart	Saya puas dengan kualitas barang yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	
	3	Pelanggan puas berbelanja di Alfamart	Saya puas setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang	

			Rawamangun	
	4	Pelanggan puas terhadap harga yang diberikan Alfamart	Saya puas terhadap harga yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	
	5	Mampu melakukan penciptaan prospek melalui kegiatan komunikasi dari mulut ke mulut	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun kepada kerabat saya	Diana, Pujiastuti, dan Indarwanta (2015)
	6	Perasaan senang terhadap produk	Saya merasa senang setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	
	7	Mendapatkan manfaat dari produk	Saya mendapatkan banyak manfaat setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	
	8	Merasa tidak rugi terhadap pengorbanan yang dikeluarkan	Saya tidak merasa rugi terhadap pengorbanan yang dilakukan untuk berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	

Sumber: Data diolah oleh peneliti

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara keempat variabel yang akan diteliti. Karena pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat maka untuk menguji hubungan antar variabel pada penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS *for windows* versi 20.0 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Salah satu uji yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas. Menurut Malhotra, Validitas adalah “*Validity of a scale may be defined as the extent to which differences in observed scale scores reflect true differences among objects on the characteristic being measured, rather than systematic or random error.*”⁷⁶, Artinya skala validitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan skor skala yang diamati mencerminkan perbedaan sejati antara objek-objek pada karakteristik yang sedang diukur, daripada eror sistematis atau acak.

Salah satu cara mengukur validitas dapat dilakukan dengan *factor analysis*. Menurut Singgih Santoso, “analisis faktor adalah suatu analisis data untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan dalam menjelaskan suatu masalah.”⁷⁷

Menurut Singgih Santoso analisis faktor mencoba menemukan hubungan antar sejumlah variabel-variabel yang awalnya saling independen satu dengan yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel awal.⁷⁸

Tujuan analisis faktor ada dua, yang pertama untuk mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi, jika

⁷⁶ Ibid, p. 320

⁷⁷ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012), p.57

⁷⁸ Ibid, p. 58

korelasi dilakukan antar variabel analisis tersebut dinamakan R analisis, namun jika korelasi dilakukan antar responden atau sampel maka analisis tersebut dinamakan Q analisis atau yang biasa disebut *cluster analysis*. Yang kedua adalah *data reduction*, yakni untuk menyederhanakan deskripsi dari suatu set data yang banyak dan saling berkorelasi menjadi set data lain yang ringkas dan tidak lagi saling berkorelasi.

Dalam analisis faktor juga terdapat istilah KMO, yaitu merupakan kecukupan sampling Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) merupakan sebuah indeks yang digunakan untuk menguji kesesuaian analisis faktor. Nilai tinggi antara 0,5 sampai 1,0 mengindikasikan analisis faktor telah cukup. Nilai dibawah 0,5 menyiratkan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup.⁷⁹

b. Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian di samping harus *valid* juga harus handal (*reliable*). Menurut Malhotra *reliable* yaitu “*Reliability refers to the extent to which a scale produces consistent results if repeated measurements are made on the characteristic.*”⁸⁰, Artinya keandalan mengacu pada sejauh mana skala menghasilkan hasil yang konsisten terhadap pengukuran ulang yang dibuat pada karakteristik.

⁷⁹ Naresh K.Malhotra, *Op. Cit*, p. 290-291

⁸⁰ *Ibid*, p. 318

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian reliabilitas dengan teknik Alfa Cronbach. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$.⁸¹ Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Malhotra model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Dalam penelitian ini untuk menguji nilai residual digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan mengkorelasikan nilai residual (*Unstandardized residual*) dari masing-masing variabel yang menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05.⁸²

b. Uji Multikolinearitas

Persamaan yang baik adalah yang tidak terjadi multikolinieritas. Menentukan ada tidaknya multikolinieritas dengan menggunakan nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* (a) adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik. Nilai *variance inflation factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat⁸³.

⁸¹ Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. (Yogyakarta: CAPS, 2011), hal. 68

⁸² *Ibid*, p. 237

⁸³ *Ibid*, p. 68

Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF=1/Tolerance$). Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $(a) \geq 0,05$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 5$ ⁸⁴.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno, heteroskedastisitas adalah keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Metode yang digunakan dalam uji ini adalah uji *Spearman Rho*, yaitu mengkorelasikan nilai residual (*Unstandardized Residual*) dengan masing-masing variabel independen. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas⁸⁵.

3. Regresi Berganda

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi berganda. Definisi regresi berganda menurut Malhotra adalah “*Multiple regression is a statistical technique that simultaneously develops a mathematical relationship between two or more independent variables and an interval-scaled dependent*

⁸⁴ Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 5*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2005), p. 91

⁸⁵ Priyatno, Duwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: MediaKom, 2010), p. 83

variabl.”⁸⁶, Arti dari definisi tersebut yaitu, regresi berganda adalah teknik statistik yang secara bersamaan mengembangkan hubungan matematis antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen.

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (suasana toko, kenyamanan, dan merchandise toko) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.

a. Uji Signifikansi Individual (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y)⁸⁷. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Pada penelitian ini analisis koefisien determinasi dilihat berdasarkan nilai Adjusted R Square. Adjusted R Square adalah nilai R Square yang

⁸⁶ Naresh K.Malhotra, *Op. Cit*, p. 577

⁸⁷ Priyatno, Duwi, *Op.Cit*, p. 66

telah disesuaikan dan biasanya digunakan untuk regresi dengan lebih dari dua variabel independen⁸⁸

G. Ringkasan Hasil *Pilot Test*

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan *pilot test* dengan memberikan 50 kuesioner kepada konsumen Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun. *Pilot test* merupakan sebuah versi kecil dari sebuah penelitian atau suatu percobaan (*trial run*) yang dilaksanakan sebagai persiapan bagi studi yang lebih besar. Dari hasil *pilot study* yang telah dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel III.4

Pilot Test Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Pria	11	22%
2.	Wanita	39	78%
Total		50	100%

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel tersebut diketahui jumlah responden pria sebanyak 11 orang dan jumlah responden wanita sebanyak 39 orang.

⁸⁸ Priyatno, Duwi, *Loc. Cit.*

b. Usia Responden

Tabel III.5

Pilot Test Berdasarkan Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17 Tahun – 20 Tahun	4	8%
2.	21 Tahun – 24 Tahun	20	40%
3.	25 Tahun – 28 Tahun	12	24%
4.	29 Tahun – 32 Tahun	8	16%
5	>32 Tahun	6	12%
Total		50	100%

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel tersebut terlihat usia dari responden. Responden dengan usia 17 hingga 20 tahun sebanyak empat orang, responden dengan usia diantara 21-24 tahun sebanyak 20 orang, responden dengan usia 25-28 tahun sebanyak 12 orang, responden dengan usia 29- 32 tahun sebanyak delapan orang dan responden dengan usia diatas 32 tahun sebanyak enam orang.

c. Pekerjaan Responden

Tabel III.6

Pilot Test Berdasarkan Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pegawai Swasta	19	38%
2.	Pegawai Negeri	8	16%
3.	Wiraswasta	1	2%
4.	Pelajar/Mahasiswa	13	26%
5.	Ibu Rumah Tangga	9	18%
Total		50	100%

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel tersebut terlihat pekerjaan responden. Responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 19 orang, responden sebagai pegawai negeri sebanyak delapan orang, sebanyak 1 orang bekerja sebagai wiraswasta, 13 responden berstatus pelajar/mahasiswa, dan responden berstatus ibu rumah tangga sebanyak 9 orang.

d. Pendapatan Responden

Tabel III.7

Pilot Test Berdasarkan Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Jumlah	Presentase
1.	Rp0 – Rp1.000.000	11	22%
2.	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	9	18%
3.	Rp2.000.001 – Rp3.000.000	2	4%
4.	Rp3.000.001 – Rp4.000.000	14	28%
5.	>Rp4.000.001	14	28%
Total		50	100%

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel tersebut terlihat jumlah responden yang tidak berpenghasilan sebanyak empat orang, responden yang berpenghasilan 0 hingga Rp1.000.000 sebanyak 11 orang, responden yang berpenghasilan Rp1.000.001- Rp2.000.000 sebanyak sembilan orang, responden yang berpenghasilan Rp2.000.001- Rp3.000.000 sebanyak dua orang, responden yang berpenghasilan Rp3.000.001- Rp4.000.000 sebanyak 14 orang dan responden yang berpenghasilan diatas Rp4.000.001 sebanyak 14 orang.

2. Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Suasana Toko

Tabel III.8
KMO Pilot Test Variabel Suasana Toko

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.744

Sumber : Data diolah peneliti

Nilai tinggi antara 0,5 sampai 1,0 mengindikasikan analisis faktor telah cukup. Nilai dibawah 0,5 menyiratkan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup.⁸⁹ Hasil KMO variabel suasana toko mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.744. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

⁸⁹ Naresh K.Malhotra, *Loc. Cit.*

Tabel III.9
Pernyataan *Pilot Test* Variabel Suasana Toko

Item	Pernyataan	Component	
		1	2
SA5	Musik yang dimainkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun menyenangkan	0,880	
SA7	Saya dapat melihat papan nama Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dengan mudah dari kejauhan	0,856	
SA4	Tata cahaya dalam ruangan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah mencukupi kebutuhan penerangan	0,820	
SA8	Penempatan pintu masuk Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah tepat	0,707	
SA2	Menurut saya lingkungan Tip Top Swalayan Menurut saya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki suasana harum yang menyenangkan	0,686	
SA6	Fasilitas parkir Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah memadai		0,971
SA1	Saya merasa temperature dan sirkulasi udara di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sejuk (tidak panas)		0,968
SA3	Menurut saya lingkungan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun bersih (di dalam maupun di luar ruangan)		0,712
<i>Cronbach's Alpha</i>		0,843	0,865

Sumber : Data diolah peneliti

Dari delapan pernyataan terbagi ke dalam dua dimensi, nilai *factor loading* dari pernyataan berkisar antara 0,686 hingga 0,971. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$.⁹⁰

Cronbach's alpha dari variabel suasana toko adalah $>0,6$ yaitu pada dimensi pertama sebesar 0,843 dan dimensi kedua adalah sebesar 0,865, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

⁹⁰ Danang Sunyoto, *Loc. Cit.*

b. Variabel Kenyamanan Toko

Tabel III.10

KMO Pilot Test Variabel Kenyamanan Toko

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.720

Sumber : Data diolah peneliti

Nilai tinggi antara 0,5 sampai 1,0 mengindikasikan analisis faktor telah cukup. Nilai dibawah 0,5 menyiratkan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup.⁹¹ Hasil KMO variabel suasana toko mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.720. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Tabel III.11

Pernyataan Pilot Test Variabel Kenyamanan Toko

Item	Pernyataan	Component		
		1	2	3
SC5	Menurut saya keranjang dan troli belanja yang membantu kegiatan belanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun jumlahnya tidak memadai	0,992		
SC6	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki fasilitas lift yang memudahkan	0,897		
SC3	Saya tidak mengantri terlalu lama untuk melakukan pembayaran di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	0,736		
SC8	Lokasi Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun mudah di jangkau (dilewati transportasi umum)		0,905	
SC7	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki fasilitas escalator yang berfungsi dengan baik		0,838	
SC9	Menurut saya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki lokasi yang strategis dan nyaman		0,685	
SC4	Menurut saya koridor Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun luas sehingga membuat		0,632	

⁹¹ Naresh K.Malhotra, *Loc. Cit.*

	saya dapat bergerak secara leluasa			
SC2	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki jam operasi yang panjang dan nyaman			0,949
SC1	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dekat dengan rumah atau kantor saya			0,939
<i>Cronbach's Alpha</i>		0,923	0,829	0,983

Sumber : Data diolah peneliti

Dari sembilan pernyataan terbagi ke dalam tiga dimensi, nilai *factor loading* dari pernyataan berkisar antara 0,632 hingga 0,992. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$.⁹²

Cronbach's alpha dari variabel kenyamanan toko adalah $>0,6$ yaitu pada dimensi pertama sebesar 0,923, dimensi kedua adalah sebesar 0,829, dan dimensi ketiga memiliki nilai *factor loading* sebesar 0,983, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

c. Variabel Merchandise Toko

Tabel III.12

KMO Pilot Test Variabel Merchandise Toko

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.774

Sumber: Data diolah peneliti

Nilai tinggi antara 0,5 sampai 1,0 mengindikasikan analisis faktor telah cukup. Nilai dibawah 0,5 menyiratkan bahwa analisis faktor

⁹² Danang Sunyoto, *Loc. Cit.*

mungkin tidak cukup.⁹³ Hasil KMO variabel merchandise toko mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.774. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Tabel III.13
Pernyataan *Pilot Test* Variabel Merchandise Toko

Item	Pernyataan	Component	
		1	2
SM8	Produk yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun bervariasi dan selalu <i>up to date</i>	0,951	
SM6	Saya dapat menemukan produk yang saya inginkan dengan mudah karena Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun mengelompokkan produk dengan jelas	0,893	
SM5	Tanda petunjuk informasi yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah jelas	0,847	
SM7	Kualitas produk yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun adalah kualitas terbaik dibandingkan dengan toko lain	0,773	
SM2	Produk di pajangan yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun selalu tersedia (produk tidak kosong)	0,550	
SM4	Produk di pajangan yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun selalu tersedia (produk tidak kosong)		0,897
SM3	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun meletakkan label harga dan merek sesuai dengan produk sehingga tidak membuat pelanggan bingung		0,773
SM1	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun menata barang dagangan dengan baik dan rapi		0,692
<i>Cronbach's Alpha</i>		0,867	0,706

Sumber : Data diolah peneliti

Dari delapan pernyataan terbagi ke dalam dua dimensi, nilai *factor loading* dari pernyataan berkisar antara 0,550 hingga 0,951. Suatu

⁹³ Naresh K.Malhotra, *Loc. Cit.*

konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$.⁹⁴

Cronbach's alpha dari variabel suasana toko adalah $>0,6$ yaitu pada dimensi pertama sebesar 0,867, dimensi kedua adalah sebesar 0,706, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

d. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel III.14

KMO Pilot Test Variabel Kepuasan Pelanggan

KMO	
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.716

Sumber: Data diolah peneliti

Nilai tinggi antara 0,5 sampai 1,0 mengindikasikan analisis faktor telah cukup. Nilai dibawah 0,5 menyiratkan bahwa analisis faktor mungkin tidak cukup.⁹⁵ Hasil KMO variabel kepuasan pelanggan mencapai >0.5 yaitu sebesar 0.716. Hal tersebut berarti analisis faktor telah mencukupi.

Tabel III.15

Pernyataan Pilot Test Variabel Kepuasan Pelanggan

Item	Pernyataan	Component		
		1	2	3
CS1	Saya puas dengan kualitas barang yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	0,862		
CS3	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan	0,738		

⁹⁴ Danang Sunyoto, *Loc. Cit.*

⁹⁵ Naresh K.Malhotra, *Loc. Cit.*

	oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun			
CS2	Saya puas setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun	0,736		
CS7	Saya merasa senang setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun		0,895	
CS8	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun kepada kerabat saya		0,813	
CS5	Saya mendapatkan banyak manfaat setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun			0,851
CS6	Saya tidak merasa rugi terhadap pengorbanan yang dilakukan untuk berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun			0,821
CS4				0,628
Cronbach's Alpha		0,729	0,724	0,750

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tujuh pernyataan terbagi ke dalam tiga dimensi, nilai *factor loading* dari pernyataan berkisar antara 0,628 hingga 0,895. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alfa Cronbach $> 0,60$.⁹⁶

Cronbach's alpha dari variabel kepuasan pelanggan adalah $>0,6$ yaitu pada dimensi pertama sebesar 0,729, dimensi kedua adalah sebesar 0,724, dan dimensi ketiga memiliki nilai *factor loading* sebesar 0,750, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan reliabel.

⁹⁶ Danang Sunyoto, *Loc. Cit.*

PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan di bawah ini sesuai hati nurani Anda. Berilah tanda check list (✓) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut Anda. Kriteria jawaban:

STS (Sangat Tidak Setuju) TS (Tidak Setuju)

R (Ragu - Ragu) S (Setuju)

SS (Sangat Setuju)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
Suasana Toko		STS	TS	R	S	SS
1	Saya merasa <i>temperature</i> dan sirkulasi udara di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sejuk (tidak panas)					
2	Menurut saya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki suasana harum yang menyenangkan					
3	Menurut saya lingkungan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun bersih (di dalam maupun di luar ruangan)					
4	Tata cahaya dalam ruangan Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah mencukupi kebutuhan penerangan					
5	Musik yang dimainkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun menyenangkan					
6	Fasilitas parkir Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah memadai					
7	Saya dapat melihat papan nama Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dengan mudah dari kejauhan					
8	Penempatan pintu masuk Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah tepat					
Kenyamanan Toko						
9	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun dekat dengan rumah atau kantor saya					
10	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki jam operasi yang panjang dan nyaman					
11	Saya tidak mengantri terlalu lama untuk melakukan pembayaran di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					
12	Menurut saya koridor Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun luas sehingga membuat saya dapat bergerak secara leluasa					
13	Menurut saya keranjang dan troli belanja yang membantu kegiatan					

	belanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun jumlahnya sudah memadai					
14	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki fasilitas lift yang memudahkan					
15	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki fasilitas escalator yang berfungsi dengan baik					
16	Lokasi Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun mudah di jangkau (dilewati transportasi umum)					
17	Menurut saya Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun memiliki lokasi yang strategis dan nyaman					
Merchandise Toko						
18	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun menata barang dagangan dengan baik dan rapi					
19	Produk di pajangan yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun selalu tersedia (produk tidak kosong)					
20	Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun meletakkan label harga dan merek sesuai dengan produk sehingga tidak membuat pelanggan bingung					
21	Warna yang disajikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun di pajangan indah dan menarik					
22	Tanda petunjuk informasi yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun sudah jelas					
23	Saya dapat menemukan produk yang saya inginkan dengan mudah karena Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun mengelompokkan produk dengan jelas					
24	Kualitas produk yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun adalah kualitas terbaik dibandingkan dengan toko lain					
25	Produk yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun bervariasi dan selalu <i>up to date</i>					
Kepuasan Pelanggan						
26	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					
27	Saya puas dengan kualitas barang yang ditawarkan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					
28	Saya puas setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					
29	Saya puas terhadap harga yang diberikan oleh Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					
30	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun kepada kerabat saya					
31	Saya merasa senang setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					

32	Saya mendapatkan banyak manfaat setelah berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					
33	Saya tidak merasa rugi terhadap pengorbanan yang dilakukan untuk berbelanja di Tip Top Swalayan Cabang Rawamangun					