

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Untuk mempermudah penulis mendapatkan data dan informasi, maka dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif.

Selanjutnya peneliti menggunakan tipe Penelitian deskriptif yang berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik Individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat. Penelitian deskriptif yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya cukup banyak dalam jangka waktu tertentu.

Sebagai alat digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, quisioner dan observasi untuk menyampaikan data. Data dan informasi yang diperoleh dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan Analisis Kualitas Pelayanan pada Minimarket Berkah di Air Molek, Kabupaten Indragiri Hulu.

Menurut Sugiyono (2012;34) Metode Kuantitatif digunakan apabila:

- a. Bila masalah yang merupakan titik tolak penelitian sudah jelas. Masalah adalah penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dan praktek, antara rencana dengan pelaksanaan.
- b. Bila peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi.
- c. Bila peneliti bermaksud menguji hipotesis penelitian.
- d. Bila peneliti ingin mendapatkan data yang akurat.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Minimarket Berkah yang beralamat di jalan Jendral Sudirman Air Molek no 50, Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut adalah penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang bagaimana kualitas pelayanan pada Minimarket Berkah sebagai Minimarket pertama dan lama berdiri sejak tahun 2000.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2012;55). Keseluruhan objek yang terdiri dari manusia yaitu karyawan dan konsumen, benda dan alat serta gejala-gejala, nilai tes akan peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi tersebut besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2012;80). Selanjutnya, Sugiyono (2012;81) mengungkapkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Jenis Populasi	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)	Persentase
1	Direktur Store/ Pemilik	1	-	100%
2	Manager Store	1	-	100%
	Karyawan			
	1. Admin	2		
	2. Kasir	6	-	-
	3. Pramuniaga	4		
	4. Penerimaan Barang	7		
4	Konsumen	30	30	100%
5	Jumlah	51	30	58%

**Sumber : Olahan peneliti 2016**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa dan produk Minimarket Berkah sebagai sampel yang bersifat mewakili ditetapkan dengan jumlah 30 orang konsumen Minimarket Berkah dengan pertimbangan. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500 menurut Sugiono (2012;103). Sedangkan 1 orang direktur

store/pemilik, 1 orang manajer store, dan 21 orang karyawan Minimarket Berkah sifatnya hanya sebagai informan guna memperjelas key informan dan data yang telah penulis dapatkan.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menggunakan teknik Sampling Insidental. Mengenai hal ini, menurut Sugiyono (2012;122) Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dianggap kebetulan orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### **E. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara, quisioner dan observasi. Berupa identitas responden dan tanggapan responden tentang bagaimana kualitas pelayanan penjualan produk di Minimarket Berkah.

2. Data Skunder

Merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip, baik yang

dipublikasikan permasalahan-permasalahn, menciptakan tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi.

Data-data yang penulis peroleh dari buku-buku, laporan-laporan dan lain sebagainya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini meliputi : sejarah Minimarket, aktivitas minimarket dan struktur organisasi.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang valid, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

##### 1. Interview (wawancara)

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan responden, penulis menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan yang tidak secara tertulis, yang dijadikan oleh penulis sebagai alat untuk mewawancarai responden dalam pengumpulan data dan informasi.

##### 2. Kuisisioner (angket)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012;199). Jadi, penulis menyebarkan kuisisioner tersebut untuk menggali informasi tentang kualitas pelayanan pada Minimarket Berkah.

### 3. Observasi (pengamatan langsung)

Observasi merupakan penelitian langsung melakukan pengamatan terhadap responden untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan mengamati secara langsung terhadap kinerja karyawan.

### 4. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil dari data-data, catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti atau mengambil gambar atau foto tempat penelitian dilakukan.

## **G. Teknik Analisis Data**

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya setelah itu di analisis secara deskriptif, yaitu suatu analisis yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan.

Usaha mendeskripsikan fakta-fakta pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diselidiki agar jelas keadaan kondisi sebenarnya. Penemuan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk usaha mengemukakan hubungannya serta dengan yang lain di dalam aspek yang diteliti.

## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan Produk Pada Minimarket Berkah di Air Molek Kabupaten Indragiri Hulu.

**Tabel III. 2 : Jadwal Kegiatan Penelitian**

NO	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agt			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	■	■	■	■																
2	Seminar Usulan Penelitian				■																
3	Revisi UP					■	■	■	■												
4	Revisi kuesioner									■	■	■	■								
5	Rekomendasi survay											■	■								
6	Riset												■								
7	Pengolahan Data dan Analisis													■	■	■	■				
8	Konsultasi Bimbingan Skripsi															■	■				
9	Ujian Skripsi																■				
10	Revisi dan Pengesahan Skripsi																	■	■		
11	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																			■	■

Sumber Data : Olahan Peneliti, 2017

## **A. Rencana Sistematika Laporan Penelitian**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan peneliti, kerangka pikir, hipotesis, konsep operasional dan operasional variabel.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data serta metode analisis data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi masalah yang dihadapi tersebut, dan saran-saran yang akan datang.

### **DAFTAR PUSTAKA**