

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Berdasarkan judul yang peneliti ambil maka dari itu penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka yang dijumlahkan sebagai data yang kemudian di analisis.<sup>1</sup> Selanjutnya jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian korelasi, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti tidaknya hubungan tersebut.<sup>2</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dr. Barbershop tepatnya berada di Ruko Mitos blok C-1, Jl. Penanggungungan Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojojoto Kota Kediri

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki karakteristik dan kualitas yang telah ditetapkan peneliti.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan Dr. Barbershop kelurahan Lirboyo kecamatan Mojojoto kota Kediri. Jumlah populasi pada

---

<sup>1</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Refrika Aditama, 2014), 49.

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), 251.

<sup>3</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 119.

penelitian ini yaitu pelanggan yang terdaftar menjadi member pada periode tahun 2021/2022 sebanyak 209 orang.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki keadaan atau ciri tertentu yang akan diteliti.<sup>4</sup> Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *random sampling*, yaitu sampel yang diambil secara acak. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil peneliti menggunakan tabel Isaac dan Michael menggunakan tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 5% dengan jumlah populasi 209 dan dibulatkan menjadi 210, maka didapat jumlah sampel sebesar 131 sampel.

**Tabel 3.1**  
**Sampel Isaac dan Michael**

N	Sample		
	0,01	0,05	0,1
10	10	10	10
15	15	14	14
...	...	...	...
100	87	78	73
200	154	127	115
210		131	
...	...	...	...
$\infty$	664	349	272

Sumber: Sugiyono, (terlampir)<sup>5</sup>

## D. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga didapatkan informasi mengenai hal tersebut dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 74.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 2-4.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 2-4.

- a. Variabel Independent, yaitu variabel yang menjadi penyebab atau mempunyai pengaruh teoritis yang dapat berdampak pada variabel yang lain. Oleh karena itu dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah kualitas pelayanan (X)

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel X**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	1) Keandalan, 2) Bukti Fisik 3) Daya Tanggap, 4) Jaminan, 5) Empati. <sup>7</sup>

- b. Variabel Dependent, yaitu variabel yang secara terstruktur berfikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel yang lainnya.<sup>8</sup> Oleh karena itu dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent adalah kepuasan konsumen (Y)

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel Y**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>	kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkan	1) Kesesuaian Harapan; 2) Minat Berkunjung Kembali; 3) Kesiediaan Merekomendasikan. <sup>9</sup>

<sup>7</sup> Ibid., 70-71.

<sup>8</sup> Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, (Bandung: Reflika Aditama, 2014), 13.

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2021), 101.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah hingga akhirnya menghasilkan suatu informasi atau keterangan yang mengarah kepada fakta.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan oleh peneliti berasal dari data primer. Yaitu suatu data yang diperoleh langsung oleh peneliti sendiri dari sumber atau responden.<sup>11</sup>

### **2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu prosedur yang standar dan sistematis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan.<sup>12</sup> Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan kuesioner.

### **3. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan suatu informasi atau data yang relevan dengan pada permasalahan penelitian.<sup>13</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner, yaitu memberikan lembaran yang berisikan pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden.

---

<sup>10</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 16.

<sup>11</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 13.

<sup>12</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), 174.

<sup>13</sup> Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan.*, 112.

## F. Teknik Analisis Data

Untuk memastikan objektivitas data yang dihasilkan dalam pemrosesan rangkaian data yang dikumpulkan dalam penelitian kuantitatif, pengolahan data dilakukan untuk memberikan analisis statistik untuk mengevaluasi hipotesis. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam analisis data:

### a. *Editing*

Yaitu proses pengecekan data atau pemeriksaan data, sebab terdapat kemungkinan ada data yang tidak dibutuhkan atau tidak memenuhi syarat.

### b. *Coding*

Yaitu kegiatan pemberian kode tertentu pada setiap data yang termasuk kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf untuk membedakan data atau identitas yang akan dianalisis.<sup>14</sup>

### c. *Scoring*

Pemberian skor pada lembar jawaban kuesioner disebut sebagai skoring. Dengan menggunakan skala Likert, yang mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap urutan pernyataan yang menggambarkan suatu item, setiap subjek, setiap skor, dan setiap pertanyaan dari kuesioner ditentukan.<sup>15</sup> Skala *Likert* adalah skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.*, 86-87.

<sup>15</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Mifhatul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 171.

**Tabel 3. 4**  
**Pedoman Nilai Jawaban Kuesioner**

No.	Keterangan	Simbol	Skor
a.	Sangat Setuju	SS	5
b.	Setuju	S	4
c.	Netral / Biasa	N	3
d.	Tidak Setuju	TS	2
e.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

d. *Tabulating*

Memasukkan data ke dalam tabel, dan mengatur angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori.<sup>16</sup>

e. *Processing*

*Processing* yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.<sup>17</sup>

## 1. Uji Kemantapan Instrument

### a. Uji Validitas

Untuk menguji instrumen apakah mempunyai ketepatan untuk mengukur yang semestinya diukur atau tidak.<sup>18</sup> Kemudian rumus yang dipakai adalah teknik analisa korelasi *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum y \cdot y - (\sum y)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2) \cdot (N \cdot \sum x^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = koefisien validitas dari pertanyaan

x = skor setiap pertanyaan atau pernyataan

y = skor total pertanyaan atau pernyataan

n = responden

<sup>16</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian.*, 355.

<sup>17</sup> Bambang Parastyo dan Lina Mifhatul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif.*, 174.

<sup>18</sup> Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan.*, 123.

## b. Uji Reliabilitas

yaitu untuk mengetahui sejauh mana hasil dari pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan memakai alat ukur yang sama pula.<sup>19</sup> Jika nilai reliabilitas  $> r$  tabel maka reliabilitas dapat diterima. Namun apabila nilai reliabilitas  $< r$  tsbel maka tidak reliabilitas atau tidak diterima.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Nilai Sig. dapat digunakan untuk menentukan normal atau tidaknya suatu kumpulan data. Sig. pada bagian *Kolmogorov-Smirnov* diaplikasikan oleh peneliti untuk mengevaluasi normalitas data jika responden lebih dari 50, sedangkan Sig. pada bagian *Shapiro-Wilk* digunakan jika responden di bawah 50.<sup>20</sup>Salah satunya dengan uji *kolmogorov smirnov*.<sup>21</sup>

Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya suatu data adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka data menunjukkan berdistribusi normal.

---

<sup>19</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Spss Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 87.

<sup>20</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), 138–145.

<sup>21</sup> Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 93.

- b) Jika nilai Sig. < 0,05 maka data menunjukkan berdistribusi tidak normal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui model regresi apakah terjadi ketidaksamaan antara residual dan varian satu pengamatan yang lain.<sup>22</sup> Ada banyak metode untuk menentukan apakah ada indikasi heteroskedastisitas. Penggunaan uji *glejser* adalah salah satunya, dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen lainnya, uji *glejser* dilakukan.<sup>23</sup> Berikut ini adalah pertimbangan yang harus diperhatikan ketika menggunakan uji *glejser* untuk menilai adanya heteroskedastisitas:

- a) Tidak terjadi heteroskedastisitas jika Sig > 0,05;  
 b) Terdapat heteroskedastisitas jika Sig < 0,05.

#### **c. Uji Linearitas**

Pengujian linieritas memiliki tujuan apakah data variabel yang diuji terdapat hubungan yang mengikuti garis lurus atau tidak. Dasar pengambilan keputusan pada uji linieritas adalah sebagai berikut :

- a) Sig. pada *Deviation from Linierity* > 0,05 maka hubungan antar variabel adalah linier  
 b) Sig. pada *Deviation from Linierity* < 0,05 maka hubungan antar variabel adalah tidak linier.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Ma'ruf Abdullah, *metodologi penelitian kuantitatif*. (Yogyakarta: AswajaPressindo, 2015), 232

<sup>23</sup> Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS* (Semarang: Semarang University Press, 2012), 26–29.

<sup>24</sup> Ibid.



### 3. Analisis Korelasi

Korelasi pada dasarnya adalah untuk menunjukkan tentang adanya hubungan antara dua variabel atau lebih dan besarnya hubungan tersebut. Teknik yang dipakai untuk analisa ini adalah menggunakan korelasi *pearson product moment*.<sup>25</sup>

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right) \cdot \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi person

n = jumlah sampel

x = kualitas pelayanan

y = kepuasan konsumen

Korelasi *pearson product moment* dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga  $(-1 \leq r \leq + 1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negative sempurna,  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi, dan  $r = 1$  berarti korelasinya sangat kuat.

### 4. Regresi Linier Sederhana

Merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang dengan berdasarkan masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel tak

---

<sup>25</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*, 128-252.

bebas. Regresi linier sederhana dipakai untuk satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas.<sup>26</sup>

Rumus regresi linier sederhana :

$$Y = a + \beta_i.X + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = Variabel bebas

a dan  $\beta_i$  = konstanta

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Koefisien Parsial (Uji T)

Bagian ini menjelaskan model prediksi yang digunakan untuk menghitung nilai konstanta serta pengujian hipotesis yang digunakan untuk menetapkan nilai koefisien regresi. Menentukan dampak variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengevaluasi koefisien regresi parsial. Berikut ini adalah dasar pengambilan keputusan:

- 1)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dan nilai  $\alpha T_{hitung}$  lebih besar dari 0,05
- 2)  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dan nilai  $\alpha T_{hitung}$  lebih kecil dari 0,05.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Spss Versi 17.*, 379.

<sup>27</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 162.

## **b. Koefisien Determinasi**

Analisis regresi sering kali menggunakan uji Koefisien Determinasi untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai  $R^2$  adalah angka yang digunakan pada analisis regresi dengan dua variabel independen. Sedangkan penggunaan Adjusted  $R^2$  pada penelitian regresi yang melibatkan lebih dari dua variabel independen. Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variabel dependen.<sup>28</sup> Rumus koefisien determinasi :

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

Keterangan :

$R^2$  = koefisien determinasi

$r^2$  = nilai koefisien korelasi

---

<sup>28</sup> Maman Abdurahman, Dkk, *Dasar-Dasar Metode Statistika*, (Bandung: Pustakan Setia, 2017), 218-219.