

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan ilmiah yang diterapkan secara sistematis untuk menganalisis berbagai elemen atau fenomena serta hubungan diantara variabel-variabel yang terkait. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur, menganalisis dan menguji hipotesis berdasarkan data yang diperoleh secara numerik atau statistik.<sup>35</sup>

Hubungan kausal yang digunakan dalam penelitian ini Adalah hubungan sebab-akibat, Dimana terdapat variabel terikat yang dipengaruhi dan variabel bebas yang memberikan pengaruh.<sup>36</sup>

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

Penelitian ini dilakukan di Ecolodge PPLH Seloliman, beralamatkan di Dsn. Biting Ds. Seloliman RT.05/RW.03 Kec. Trawas Kab. Mojokerto Jawa Timur.

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

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

Menurut Moh. Nazir populasi adalah kumpulam orang yang memiliki ciri-ciri dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Populasi Adalah Kumpulan objek atau subjek yang memiliki ciri-ciri dan sifat-sifat tertentu, yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan

---

<sup>35</sup> Rizka Zulfikar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Widia Medina Utama, 2024).

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2017).

digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. Seluruh pelanggan atau pengunjung yang pernah menggunakan akomodasi dan layanan Ecolodge PPLH Seloliman Trawas-Mojokerto termasuk dalam populasi penelitian ini.

## 2. Sampel

Dalam bukunya tentang metodologi penelitian kuantitatif, Margono mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang dipilih untuk menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini metode *probability sampling* digunakan untuk memilih sampel. Metode pengambilan *simple random sampling*, yang memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih terlepas dari status atau kedudukannya di dalam masyarakat.<sup>37</sup>

Ukuran sampel untuk penelitian ini ditentukan dengan menggunakan aturan pengambilan sampel isaac dan Michael karena ukuran populasi tidak terbatas. Berdasarkan table yang disertakan oleh Isaac dan Michael, sebanyak 349 responden dipilih sebagai ukuran sampel penelitian ini.

## D. Variabel Penelitian

Sugiyono mendefinisikan variabel penelitian sebagai ciri-ciri atau sifat-sifat yang dimiliki oleh individu atau organisasi yang dapat diukur atau diamati. Variabel-variabel ditentukan oleh penelitian untuk

---

<sup>37</sup> Abigail Soesana et al., *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*, 1st ed. (Yayasan Kita Menulis, 2023).

penyelidikan lebih lanjut sehingga kesimpulan dapat ditarik.<sup>38</sup> variabel-variabel berikut yang diteliti dalam penelitian ini:

#### 1. Variabel Independen

Variabel bebas atau variabel independent adalah variabel yang dapat dimanipulasi dan memiliki potensi untuk mempengaruhi variabel *dependen*.<sup>39</sup> Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai  $X_1$ .

#### 2. Variabel Dependent

Variabel dependent adalah variabel yang berubah sebagai akibat dari pengaruh variabel *independent* (variabel bebas). Dengan kata lain berfungsi sebagai hasil atau dampak dari perlakuan atau perubahan pada variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen yang menjadi variabel  $Y$ .

### E. Definisi Operasional

Pengukuran variabel penelitian merupakan definisi operasional yang didasarkan pada ciri-ciri tertentu yang tercermin melalui karakteristik atau penanda dari variabel yang diteliti.<sup>40</sup> menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan suatu upaya dalam memenuhi kenutuhan konsumen baik melalui produk atau jasa dengan memperhatikan ketepatan dalam penyampaian agar sesuai dengan harapan konsumen.

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

<sup>39</sup> Karimuddin Abdullah et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ed. Nanda Saputra, 1st ed. (aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022).

<sup>40</sup> Widodo, *Metode Penelitian Populer Dan Praktis*, 1st ed. (Jakarta: Rajawali Pres, 2019).

1. Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan (X)

Sebagaimana menurut Tjiptono, ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu:<sup>41</sup>

**Tabel 3. 1**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Definisi</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Keandalan ( <i>Realibility</i> )	Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat dan bertanggung jawab, serta mematuhi komitmen yang telah ditetapkan, merupakan komponen penting dari kinerja perusahaan secara keseluruhan.
	Daya Tanggap ( <i>Responsivennes</i> )	Sejauh mana karyawan bersedia dan mampu

<sup>41</sup> Masili, Lumanauw, And Tielung, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa."

	<p>membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat dan akurat merupakan faktor penting dalam efektivitas bisnis apapun</p>
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<p>Mencakup pengetahuan, kesopanan dan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan serta memahami kebutuhan dan keinginan mereka lebih dalam</p>
Empati ( <i>Empathy</i> )	<p>Kemampuan Perusahaan memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggannya, serta untuk memahami</p>

	kebutuhan dan harapan mereka, sangat bergantung pada karyawannya
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Fasilitas, peralatan dan penampilan staff merupakan indicator nyata dari kualitas layanan pelanggan

## 2. Variabel terikat: Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Rosnaini Daga Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon atau reaksi yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan atau kinerja yang mereka terima.<sup>42</sup> Menurut Yulia Tri Arini, kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek, yaitu:<sup>43</sup>

<sup>42</sup> Daga, Citra, *Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*.

<sup>43</sup> Arini, Kusuma, and Hariasih, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo."

**Tabel 3. 2**  
**Indikator Kepuasan Konsumen**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Definisi</b>
Kepuasan Konsumen (Y)	Penyelarasan Harapan	sejauh mana kinerja produk yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan mereka sebelumnya.
	Kesediaan Untuk Kembali	keinginan atau kesediaan pelanggan untuk kembali menggunakan atau membeli produk yang sama di masa depan.
	Kesediaan Merekomendasikan	kecenderungan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang mereka nikmati kepada orang lain, seperti teman atau keluarga.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik mengumpulkan data merupakan strategi para peneliti untuk memperoleh data secara objektif. Penelitian ini memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden dan melalui observasi lapangan yang dilakukan peneliti pada konsumen Ecolodge PPLH. Sementara itu, data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber, termasuk buku, temuan penelitian sebelumnya dan sumber data lain yang relevan.

## **G. Instrument Penelitian**

Instrument penelitian adalah perangkat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian.<sup>44</sup> Pada penelitian ini kuesioner digunakan sebagai instrument penelitian sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi dari jawaban-jawaban.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Tahap Penyuntingan**

Tahap penyuntingan adalah proses dimana peneliti kembali memeriksa data yang diperoleh dari responden. Pada tahap ini peneliti memeriksa kelengkapan jawaban, kejelasan penulisan, kesesuaian makna, konsistensi konten dalam kuesioner, dan relevansi antara pertanyaan dan jawaban.

---

<sup>44</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 1st ed. (Banjarmasin: Aswaja Presindo, 2015).

## 2. Tahap Pemberian Kode

Tahap pemberian kode adalah proses pemberian kode pada data yang dikumpulkan untuk tujuan pengelompokan atau klasifikasi jawaban responden. Peneliti menandai setiap jawaban menggunakan simbol-simbol tertentu, seperti angka, atau tanda lain, agar data lebih mudah diproses dan dianalisis. Digunakan dengan cara sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (*independent*), yakni kualitas pelayanan (X)
- b. Variabel terikat (*dependent*), yakni kepuasan konsumen (Y)
- c. Pemberian skor, proses pemberian nilai yang dinyatakan dalam bentuk angka yang disebarkan melalui kuesioner. Skala likert yang digunakan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	Skor 1
Tidak Setuju	Skor 2
Netral	Skor 3
Setuju	Skor 4
Sangat Setuju	Skor 5

## 3. Tahap Tabulasi

Tabulasi adalah langkah pengolahan data dengan mengompilasi jawaban kedalam tabel, baik tabel frekuensi maupun tabel silang. Pada tahap ini, peneliti juga mengorganisir dan menghitung angka untuk memudahkan analisis data lebih lanjut.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Victorianus Aries Siswanto, *Strategi Dan Langkah-Langkah Penelitian*, 1st ed. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

#### 4. Proses (*Processing*)

Proses (*Processing*) adalah tahap perhitungan, pengelolaan, serta analisis data dengan menggunakan metode statistik untuk menghasilkan informasi yang bermakna dari data yang telah dikumpulkan.<sup>46</sup>

### I. Teknik Keabsahan Data

#### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas Adalah cara untuk menilai seberapa baik suatu instrument penelitian mampu mengukur hal yang seharusnya diukur.<sup>47</sup> Item dalam instrument dianggap valid pada tingkat signifikansi 5% jika nilai  $r$  yang dihitung lebih besar atau sama dengan nilai  $r$  tabel variabel tersebut. Sebaliknya, item dalam instrument dianggap tidak valid jika nilai  $r$  yang dihitung lebih kecil dari nilai  $r$  tabel tabel pada tingkat signifikansi 5%.

##### b. Uji Reabilitas

Reabilitas berasal dari kata "*reliable*" yang berarti dapat diandalkan. Keandalan ini merujuk pada tingkat konsistensi, akurasi, stabilitas, dan keandalan suatu alat penelitian. Sebuah instrument dikatakan memiliki reabilitas tinggi apabila menghasilkan data yang konsisten terhadap objek yang diukur.

---

<sup>46</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014).

<sup>47</sup> Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 1st ed. (SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021).

Uji reabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS. Salah satu teknik umum yang digunakan untuk menguji reabilitas adalah Cronbach's Alpha. Tingkat keandalan instrumen dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha pada output Statistik keandalan dengan kriteria jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,7 instrumen dikategorikan kurang reliabel, sedangkan jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7 instrumen dinyatakan reliabel.<sup>48</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah apakah data yang dikumpulkan berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau menunjukkan kecenderungan distribusi normal. Modus, rata-rata dan media semuanya terletak ditengah distribusi normal simetris. Tujuan dari uji normalitas Adalah untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah jika  $L_{hitung} > L_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak (data tidak berdistribusi normal) sedangkan jika nilai  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima (data berdistribusi normal). Berdasarkan nilai signifikansi, data dianggap berdistribusi normal jika  $Sig > 0,05$ , dan tidak berdistribusi normal jika  $sig < 0,05$ .<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ed. Abdau Quraini Habib, 3rd ed. (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2021).

<sup>49</sup> Nuryadi et al., *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, 1st ed. (Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017).

b. Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk memastikan bahwa variabel-variabel independent dan istilah kesalaham (residu) tidak berkorelasi. Dasar analisisnya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat gejala heteroskedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Gejala autokorelasi muncul ketika terdapat korelasi antara pengamatan yang disusun dalam urutan seri waktu atau urutan penampang. Autokorelasi juga dapat terjadi jika variabel independen yang digunakan merupakan variabel lag dari variabel dependen. Jika terdapat autokorelasi, nilai regresi menjadi kurang akurat. Autokorelasi dapat dideteksi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW). Nilai DW jika nilai  $du < dw < 4 - du$  menunjukkan tidak terjadi autokorelasi.<sup>50</sup>

### 3. Uji Korelasi Sederhana

Analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui tingkat atau kekuatan hubungan linier antara dua variabel disebut uji korelasi. Apabila perubahan pada satu variabel diikuti oleh perubahan pada variabel lainnya, baik kearah yang sama maupun ke arah yang

---

<sup>50</sup> Mintarti Indartini and Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif*, ed. Hartini Warnaningtyas, 1st ed. (Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2024).

berlawanan , maka kedua variabel tersebut dinyatakan berkorelasi.<sup>51</sup> Untuk mengukur derajat hubungan antara dua variabel, digunakan koefisien korelasi (r). koefisien korelasi berkisar antara 0 hingga  $\pm 1$ . Jika  $r=0$  maka tidak ada hubungan antara kedua variabel. Sebaliknya jika  $r=\pm 1$  maka kedua variabel memiliki hubungan yang sempurna. Tanda negative (-) pada nilai r menunjukkan hubungan terbalik (Ketika salah satu variabel meningkat, variabel lainnya menurun), sedangkan tanda positif menunjukkan hubungan langsung (ketika satu variabel meningkat maka variabel lainnya juga meningkat). Semakin dekat koefisien korelasi dengan 1, semakin kuat hubungan antara dua variabel. Sebaliknya, semakin dekat r dengan 0, maka semakin lemah hubungan antar dua variabel.<sup>52</sup>

#### 4. Uji Regresi Linier Sederhana

Hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat merupakan dasar dari regresi linier sederhana. Secara umum, bentuk persamaan regresi linier sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y= Variabel Terikat (kepuasan konsumen)

X = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

a = konstanta

---

<sup>51</sup> Samsu, *Metode Penelitian Teori Dan Aplikasi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Mix Methods Serta Reseach And Development*, ed. Rusmini, 1st ed. (Jambi: PUSAKA, 2017).

<sup>52</sup> Nuryadi et al., *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*.

$b$  = koefisien regresi

$e$  = variabel error yang terdistribusi normal baku

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t

Uji koefisien regresi individual yang dikenal sebagai uji parsial, atau uji t, bertujuan untuk mengetahui tingkat pentingnya masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen. Berikut hipotesis-hipotesis yang digunakan dalam uji ini:

$H_0$ :  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent

$H_1$ :  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel dependent dengan variabel independent

### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $R^2$ . Pada dasarnya fungsi utama variabel independent adalah untuk menilai sejauh mana variabel tersebut memengaruhi variabel dependen. Pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen semakin lemah jika nilai  $R^2$  semakin kecil dan mendekati nol. Sebaliknya, semakin kuat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen, semakin besar nilai  $R^2$  (semakin

mendekati 100%). Berikut ini adalah rumus koefisien determinasi:<sup>53</sup>

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

Keterangan:

KP : nilai koefisien determinasi

R<sup>2</sup> : nilai koefisien korelasi

---

<sup>53</sup> syafriada hafni Sahir, *Metode Penelitian*, ed. Try Koryati, 1st ed. (Yogyakarta: PENERBIT KBM INDONESIA, 2021).