

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.²

Macam-macam dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang variabelnya diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk

¹ Prof. Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 35-36

² Prof. Dr. Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 3

menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi.³

Dalam penelitian ini, variabel bebasnya yakni kualitas pelayanan (X)

2. Variabel Tergantung (*Dependent Variabel*)

Variabel tergantung adalah variabel yang memberikan reaksi respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel tergantung adalah variabel yang variabelnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas.⁴ Dalam penelitian ini, variabel tergantung yakni kepuasan pelanggan (jamaah haji) (Y).

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran.⁵ Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel tergantung yaitu kepuasan pelanggan (jamaah haji) (Y).

³ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2006), 54

⁴ Ibid, 54

⁵ Ibid, 27

Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut adalah:

1. Variabel Bebas (X)

a. Kualitas Pelayanan (X)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁶ Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono, yaitu:

1. Wujud Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005),
2

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.⁷

2. Variabel Tergantung (Y)

a. Kepuasan Pelanggan (Y)

Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.⁸ Menurut Garvin, dimensi kepuasan industri jasa adalah:⁹

- a. Komunikasi (*Communication*) adalah komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa
- b. Kepercayaan (*Credibility*) adalah kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
- c. Keamanan (*Security*) adalah keamanan terhadap jasa yang ditawarkan

⁷ Fandy Tjiptono, *Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2012), 174-175

⁸ Barnes, James G, *Secrets of Customer Relationship Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), 64.

⁹ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kuallitas Statistik*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 8

- d. Memahami pelanggan (*Knowing the customer*) adalah pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa
- e. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya
- f. Konsisten Kerja (*Reliability*) adalah reabilitas konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa
- g. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
- h. Kemampuan (*Competence*) adalah kemampuan atau ketrampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- i. Akses (*Acces*) adalah kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, pelanggan atau penerima jasa
- j. Kesopanan (*Courtesy*) adalah kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personal.¹⁰

D. Jenis dan Sumber Data

¹⁰ Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kuallitas Statistik*, (Yogyakarta: Andi, 2004), 8

1. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian.¹¹ Penelitian primer membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya kita sebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara.¹² Data primer pada penelitian ini bersumber dari hasil jawaban kuesioner yang disebar kepada responden pada jamaah haji KBIH Zamzam Nganjuk tahun 2017.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan.¹³ Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber baik dari literatur, artikel, data lembaga, situs internet dan lain-lain yang relevan dengan penelitian

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴ Tujuan populasi dalam penelitian ini yaitu jamaah haji

¹¹ Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 14.

¹² Ibid, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, 16.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998, 114).

¹⁴ Ibid, *Statistika untuk Penelitian*, 61.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk tahun 2017 berjumlah 360 jamaah haji.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁵ Sehingga dalam penentuan jumlah sampel haruslah dapat mewakili populasi dengan menggunakan perhitungan statistik. Teknik sampel yang di gunakan yakni *simple random sampling*. *Simple Random Sampling*, yaitu suatu teknik sampling yang dipilih secara acak, cara ini dapat diambil bila analisa penelitian cenderung bersifat deskriptif atau umum.¹⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tabel Issac dan Michael berdasarkan tingkat kesalahan 5%. Sehingga sampel yang akan diambil sebesar 177 responden.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah tehnik atau cara-cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data.¹⁷ Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.¹⁸

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap mukaa

¹⁵ Ibid, 62

¹⁶ Ibid, 64

¹⁷ Zuraidah M,Si, *Statistika Deskriptif*, (Kediri, STAIN Kediri, 2011), 34

¹⁸ Moh. Nazir. Ph. D, *Metode Penelitian*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2014), 153

antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).¹⁹

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pihak lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk.

2. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁰

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari jamaah haji KBIH Zamzam Nganjuk tahun 2017.

3. Metode Dokumentasi

Kajian Dokumentasi merupakan sarana pembantu penelitian dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya.²¹ Studi dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari instansi/lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatannya di

¹⁹ Ibid, 170

²⁰ Ibid, *Metode Penelitian Manajemen*, 230

²¹ Ibid, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, 225

instansi atau lembaga yang relevan dengan fokus penelitian.²²

Dalam hal ini dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian yang berupa data jamaah haji KBIH Zamzam Nganjuk dan data lain yang terkait dalam penelitian ini.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.²³ Analisis data dilakukan setelah data-data terkumpul gunanya untuk mengetahui hasil akhir dari sebuah penelitian yang logis. Dalam penelitian ini, analisis data yang peneliti gunakan yaitu analisis *korelasi product moment* dan *analisis regresi* dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Adapun langkah-langkah mengolah data setelah data terkumpul adalah:

1. *Editing* (Membersihkan data)

Data yang masuk diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam pengisiannya, barangkali ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut *editing*. Jawaban yang didapat dari responden perlu diadakan pembersihan atau pemeriksaan kembali karena tidak semua jawaban yang diberikan responden itu benar, apakah semua jawaban sudah dijawabnya, apakah sudah benar dan sesuai dengan keadaan dan lain-lain.

²² Dr Riduwan, M.B.A, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 72

²³ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statisti*. (Jakarta: Buim Aksara, 2004), 29

2. *Coding* dan *Categorizing*

Proses berikut adalah *coding*, yaitu pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pernyataan ke dalam kategori variabelnya masing-masing.

Dalam penelitian ini *coding* yang dilakukan penelitian sebagai berikut:

- b. Variabel pertama yaitu kualitas pelayanan (X)
- c. Variabel kedua yaitu kepuasan pelanggan (Y)

3. *Scoring* (Memberi skor)

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subyek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat pilihan.

Penentuan skor untuk pernyataan positif dan negatif sebagai berikut:

Tabel 3.1

Penentuan skor untuk pernyataan positif dan negatif

Kategori (+)	Skor	Kategori (-)	Skor
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Netral (N)	3	Netral (N)	3

Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

4. Tabulasi (Penyusunan tabel)

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang masuk dalam kategori.

5. *Procecing* (Proses)

Processing adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.²⁴

Dalam hal ini peneliti menggunakan SPSS versi 21 dengan analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas (kesahihan) menunjukkan pada sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.²⁵ Uji validitas dilakukan berkenan dengan ketepatan mengukur apa yang

²⁴ BambangPrasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 171

²⁵ Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si dan Dr. Sopiah,MM, S. Pd, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2010), 160

seharusnya diukur. Berkaitan dengan pengujian validasi instrumen. Menurut Riduwan menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara-antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan tiap skor butir.²⁶

Metode yang digunakan dalam uji korelasi ini adalah menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yakni sebagai berikut:

r_{hitung}

$$= \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X_i$ = Jumlah skor item

$\sum Y_i$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan Uji t dengan rumus:

²⁶ Ibid, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, 73

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t_{hitung} = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk = n-2)

Kaidah keputusan: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid sebaliknya

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid

Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut:

Antara 0,800 sampai dengan 1,000 : sangat tinggi

Antara 0,600 sampai dengan 0,799 : tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0,599: cukup tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399 : rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199 : sangat rendah (tidak valid).²⁷

b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran alat pengukur. Rentabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen bisa dipercaya atau reliabel bilamana ia menghasilkan atau memberikan hasil yang konsisten atau ajeg. Misalnya, bila

²⁷ Dr. Riduwan, M.B.A., *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 98

suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mrngukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yag diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut relaibel.²⁸

c. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi digunakan untuk mempermudah pembaca, dengan cara data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dideskripsikan. Data ini digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk

d. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak.

e. Analisis Korelasi

Korelasi *Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel tak bebas (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.²⁹

Tabel 3.2

Interpretasi nilai r *Product Moment*

²⁸ Athor Rasyid, *Metodologi Penelitian Sosial Teori dan Praktek*, (Kediri, STAIN Kediri Press, 2015), 187.

²⁹ Husain Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197

Besarnya “r” <i>Product Moment</i>	Interprestasi
0,00 - 0,20	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh, tapi sangat lemah sekali sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya
0,20 - 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah atau rendah
0,40 - 0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang atau cukupan
0,70 - 0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat tinggi

f. Uji t

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dilakukan dengan lebih dulu menghitung koefisien t menggunakan t hitung. Angka t hitung selanjutnya dikonfirmasi dengan t tabel pada derajat kebebasan dan taraf kesalahan tertentu. Bila t hitung lebih besar dari pada t tabel maka dapat disimpulkan bahwa kelompok yang dibandingkan memang berbeda secara signifikan.³⁰

Membandingkan thitung dengan ttabel:

³⁰ Purwanto, M.Pd, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 296

- a. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan ditolak H_0 , artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau menerima H_0 , artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F dalam penelitian ini tidak diperlukan, karena Uji F digunakan untuk variabel bebas bersama-sama terhadap variabel terikat. Sehingga yang digunakan dalam penelitian ini uji t saja. Hal ini disebabkan karena dalam penelitian ini hanya ada satu variabel bebas dan variabel terikat.

g. Analisis Regresi Linier Sederhana

Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimana yang akan datang berdasarkan data masa lalu untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependet*) adalah menggunakan regresi linier.

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan:

Y= Variabel Terikat

X= Variabel bebas

Langkah membuat persamaan regresi linier sederhana:³¹

- a. Membuat tabel penolong
- b. Mencari nilai konstanta b dan konstanta a

Rumus:

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

- c. Membuat persamaan regresi dengan
- h. Determinan (r)

r^2 merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang berkaitan dengan variabel (X) dan variabel (Y). Secara umum dikatakan bahwa r^2 merupakan kuadrat korelasi antara variabel yang digunakan sebagai prediktor (X) dan variabel yang memberikan response (Y).³² Misalnya r_{xy} sebesar 0,80 maka r^2 sebesar 0,64. Hal itu berarti bahwa variabel X memberikan sumbangan terhadap variasi variabel Y sebesar 64%. Sebesar 36% variasi lainnya disumbangkan oleh variabel lain diluar variabel X.³³

³¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*, 251

³² Fathor Rasyid, *Metodologi Penelitian Sosial Teori dan Praktek*, (Kediri, STAIN Kediri, 2015), 215-216

³³ Purwanto, M.Pd, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pellajar, 2008), 293