

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang proses pelaksanaan penelitiannya mulai pengumpulan data, penafsiran, sampai pada hasil atau penarikan kesimpulannya banyak menggunakan angka-angka.¹ Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan day cream Klinik Kecantikan Rosa Kediri.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas yakni hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utama merupakan agar mendapatkan bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang akan dipengaruhi.²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian adalah Klinik Kecantikan Rosa Kediri yang berlokasi di Jalan Mayor Bismo No. 39 Kelurahan Semampir Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Ari Kunto ialah objek penelitian atau apa

¹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), 17.

² Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas sering disebut *independent*, stimulus, *predictor*, *antecedent*. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab berubahnya atau munculnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah:

X : Kualitas Produk

2. Variabel Terikat

Variabel terikat sering disebut *dependent*, *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³ Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah:

(Y) : kepuasan pelanggan.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.⁴

Adapun definisi operasional untuk masing-masing variabel adalah:

³ Sandru Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 50–52.

⁴ Pinton Setya Mustafa, Hafidz Gusyidyanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga* (Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Malang, 2020), 33.

1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kinerja dari sebuah produk yang diinginkan oleh konsumen, baik dilihat dari segi ukuran produk, desain produk, persepsi kualitas, serta kinerja produk yang betul-betul baik dari sudut pandang konsumen.⁵ Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diidentifikasi indikator pada variabel kualitas produk sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Kualitas Produk

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
1.	<i>Performance</i> (kinerja)	Karakteristik operasi yang pokok produk inti.
2.	<i>Features</i> (keistimewaan tambahan)	Karakteristik pelengkap dari produk.
3.	<i>Reliability</i> (keandalan)	Kemungkinan produk mengalami kerusakan semakin kecil atau kegagalan produk untuk dipakai semakin kecil.
4.	<i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	Seberapa mampunya desain produk serta operasi dari produk dalam pemenuhan standar yang sudah ditentukan.
5.	<i>Durability</i> (daya tahan)	Seberapa lama produk mampu digunakan.
6.	<i>Asthetic</i> (estetika)	Daya pikat produk pada pancra indera.

Sumber: Indikator Kualitas Produk Menurut Tjiptono dalam Skripsi Hana Pradita (2017)

⁵ Suryati, *Manajemen Pemasaran*, 23.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi yang dapat dicapai jika produk yang diberikan kepada pelanggan telah sesuai dengan kebutuhan ataupun sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan serta terbebas dari kecurangan.⁶ Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diidentifikasi indikator pada variabel kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indikator Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator	Deskripsi Indikator
1.	Kesesuaian harapan	Yakni tingkat kesesuaian kinerja dari produk terhadap harapan dari pelanggan dengan yang telah dirasakan oleh pelanggan.
2.	Minat berkunjung kembali	Pelanggan bersedia mengunjungi perusahaan kembali atau kembali membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan.
3.	Kesediaan merekomendasikan	Pelanggan bersedia merekomendasikan produk yang sudah dibeli, baik pada saudara maupun teman.

Sumber: Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Hawkins dan Lonney dalam Skripsi Ari Susanto Wibowo (2013)

E. Populasi dan Sampel

⁶ Daryanto, Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 90.

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti, untuk dipelajari oleh peneliti yang selanjutnya ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya manusia ataupun makhluk hidup lainnya, tetapi juga termasuk benda alam lainnya. Populasi tidak hanya berupa jumlah yang terdapat pada objek maupun subjek yang dipelajari, namun juga meliputi seluruh karakteristik serta sifat dari objek atau subjek. Satu orang saja dapat dijadikan sebagai populasi, dikarenakan satu orang mempunyai berbagai karakteristik. Pada penelitian ini populasinya merupakan pelanggan *day cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri.

2. Sampel

Sampel merupakan jumlah sebagian dari populasi serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi, maupun sebagian kecil dari populasi yang diambil menurut prosedur yang telah ada, sehingga mewakili populasinya. Apabila populasinya besar, serta tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari secara keseluruhan pada populasi, seperti karena adanya dana yang terbatas, tenaga, serta waktu yang terbatas. Oleh karena itu, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.⁷ Mengingat jumlah dari pelanggan *day cream* Klinik Kecantikan Rosa Kediri tidak diketahui secara pasti (tidak terbatas), maka penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus

⁷ Siyoto, Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 63–65.

menurut Wibisono dalam buku Riduwan dan Akdon. Rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:⁸

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$: Nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan

σ : Standard deviasi

e : *Error* (Batas kesalahan)

Jika tidak diketahui proporsi atau perbandingan dari populasi yang tak terhingga, maka digunakan standard deviasi populasi (σ) = 0,25. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95% dan batas kesalahan = 0,05. Maka $Z_{0,05} = 1,96$. Berdasarkan rumus diatas diperoleh hasil sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{1,96/0,25}{0,05} \right)^2 = 96,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang. Namun karena adanya unsur pembulatan, maka mengambil sampel sebanyak 100 sampel. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, yang berarti suatu teknik sampling dengan memberikan kesempatan sama bagi setiap

⁸ Riduwan, Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 31.

anggota populasi yang dijadikan sebagai anggota sampel. Jenis teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*, dikatakan simpel karena sampel yang diambil dilakukan dengan acak dalam populasi, dengan tidak memperhatikan strata dalam populasi.⁹

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. aData primer adalah informasi yang didapatkan secara langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan pada penelitian adalah hasil pengisian kuesioner responden. Responden dalam penelitian ini ialah pelanggan day cream Klinik Kecantikan Rosa Kediri.

2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Kuesioner digunakan agar dapat memperoleh data dari responden mengenai kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini disusun skala likert yang digunakan sebagai pengukuran sikap, pendapat serta persepsi seseorang maupun sekelompok mengenai kejadian ataupun gejala sosial.¹⁰ Dalam penelitian ini digunakan agar mengetahui berapa besar persepsi pelanggan terhadap

⁹ Siyoto, Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 65.

¹⁰ Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), 12.

Klinik Kecantikan Rosa Kediri. Dengan mengukur sendiri seberapa besar persepsi konsumen pada Klinik Kecantikan Rosa Kediri yang dijelaskan pada kuisisioner dengan memilih nilai yang disediakan. Skor yang digunakan untuk masing-masing respon yakni:

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban Responden

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

G. Instrumen Penelitian

Pada dasarnya, melakukan penelitian merupakan melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial ataupun fenomena alam. Dalam pengukuran, haruslah ada alat ukur yang baik serta tepat. Alat ukur dalam penelitian juga dapat disebut sebagai instrumen penelitian. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisikan serangkaian pertanyaan maupun pernyataan untuk menjangkau data ataupun informasi yang harus responden harus bisa menjawab dengan bebas sesuai pendapat dari responden.¹¹ Kuesioner digunakan untuk mengetahui tanggapan ataupun jawaban yang berhubungan dengan penelitian

¹¹ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Method)* (Kuningan: Hidayatul Quran, 2019), 73.

tentang pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan day cream Klinik Kecantikan Rosa Kediri.

H. Analisis Data

Analisis data digunakan sebagai pengolahan data yang telah didapatkan serta terusun berurutan supaya mendapatkan data yang objektif, dengan analisis statistik untuk menguji hipotesis. Langkah-langkah dalam analisis data yaitu:

1. *Editing*

Data yang telah masuk haruslah diperiksa ada atau tidaknya kesalahan saat pengisiannya, kemungkinan terdapat yang tidak lengkap, palsu, dan lain-lain. Jawaban dari responden haruslah dilakukan pembersihan maupun pemeriksaan ulang, dikarenakan jawaban yang diberikan oleh responden tidak semua benar.¹²

2. *Coding*

Pengkodean dilakukan untuk menyederhanakan jawaban responden, serta untuk memudahkan dalam mengolah data melalui *software* pengolahan data statistik.¹³

3. *Scoring*

Pemberian skor atau *scoring* pada item yang diperlukan pemberian skor. Lembar jawaban pada kuesioner memberikan skor pada setiap subjek atau pertanyaan, dengan memberikan skor pada subjek akan

¹² Masri Singarimbun, Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 1991), 122.

¹³ Victorianus Aries Siswanto, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 71.

mempermudah dalam mengetahui peringkat pada setiap pilihan jawaban, yakni:

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 5
- b. Setuju (SS) : skor 4
- c. Kurang Setuju (KS) : skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel yang berisi data yang sudah diberikan kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Jawaban yang sama dikelompokkan dengan teliti serta teratur. Selanjutnya dihitung dan dijumlahkan berapa jumlah gejala ataupun peristiwa yang masuk ke dalam satu kategori.

5. *Processing*

Processing merupakan perhitungan serta pengolahan atau menganalisis data dengan statistik. Tahap ini peneliti menggunakan SPSS dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar dapat diketahui seberapa jauh alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Validitas menunjukkan seberapa jauh hasil pengukuran relative konsisten

jika pengukuran diulang dua kali ataupun lebih.¹⁴ Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 21. Valid atau tidak dengan ketentuan:

- a) Apabila tingkat signifikan 5% nilai r hitung $\geq r$ tabel variabel maka dinyatakan valid.
- b) Apabila hasil perhitungan r hitung $< r$ tabel pada taraf peluang kesalahan 5% maka dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang dapat menunjukkan seberapa jauh alat ukur mampu dipercaya ataupun dapat diandalkan. Pengujuannya menggunakan SPSS 21. Ukuran kemantapan alpha diinterpretasikan sebagai berikut:¹⁵

- a. Nilai alpha 0,00 – 0,2 : berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha 0,21 – 0,4 : berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha 0,41 – 0,6 : berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha 0,61 – 0,8 : berarti reliabel
- e. Nilai alpha 0,81 – 1,00 : berarti sangat reliabel.

b. Analisis Deskriptif

Analisis data deskriptif adalah cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang sudah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa dimaksudkan untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk

¹⁴ Singarimbun, Efendi, *Metode Penelitian Survei*, 122–123.

¹⁵ Agus Eka Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS* (Jakarta: Pustaka Karya, 2009), 97.

umum maupun generalisasi.¹⁶

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Memiliki nilai residual terdistribusi normal merupakan model regresi yang baik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dihitung menggunakan bantuan SPSS 21. Ketentuan dalam uji normalitas, apabila nilai tersebut lebih besar atau sama dengan taraf signifikansi yang ditentukan misalnya 5% maka data berdistribusi normal. Apabila nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam model regresi harus memenuhi persyaratan adanya kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut dengan homoskedastisitas. Terdapat solusi alternatif apabila model menyalahi asumsi heteroskedastisitas, yaitu dengan cara mentransformasikan ke bentuk logaritma, yang bisa dilakukan apabila semua data bernilai positif ataupun bisa dilakukan dengan

¹⁶ Purwoto Agus, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial* (Jakarta: Grasindo, 2007), 1.

cara membagi semua variabel dengan variabel yang mengalami heteroskedastisitas.¹⁷ Ketentuan pada uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatter plot* sebagai berikut :

- Apabila terdapat pola tertentu pada grafik *scatter plot* SPSS, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.
- Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁸

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui pada metode regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$). Tes *Durbin-Waston* (DW test) dapat dipakai untuk menguji terdapat autokorelasi atau tidak. Apabila terdapat korelasi, maka dinamakan terdapat problem autokorelasi. Autokorelasi ada apabila observasi berurutan sepanjang waktu berkaitan dengan satu sama lainnya. Masalah ini dapat terjadi apabila residual

¹⁷ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 114–127.

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2007), 91.

(kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi lainnya.¹⁹

Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

- Jika $DW < 1,10$, berarti terdapat autokorelasi.
- Jika $DW 1,10 - 1,54$, berarti terdapat simpulan.
- Jika $DW 1,55 - 2,46$, berarti tidak terdapat autokorelasi.
- Jika $DW 2,46 - 2,90$, berarti tanpa simpulan.
- Jika $DW > 2,91$, berarti terdapat autokorelasi²⁰

d. Uji Korelasi

Uji korelasi menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, yaitu untuk mencari arah kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) serta data bentuk interval rasio.²¹ Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] - [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi antara x dan y

n : jumlah subyek

\sum_x : jumlah data (x) (Kualitas Produk)

\sum_y : jumlah data (y) (Kepuasan Pelanggan)

\sum_x^2 : jumlah data x yang dikuadratkan

\sum_y^2 : jumlah data y yang dikuadratkan

¹⁹ Slamet Riyanto, Hatmawan Aglis Andhita, *Metode Penelitian Kuantitatif Penelelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2000), 138.

²⁰ Imam Gunawan, *Pengantar Statistik Deferensial Raja* (Jakarta: Grafindo Persada, 2016), 101.

²¹ Husaini Umar, R. Purnomo S.A., *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 197.

\sum_{xy} : jumlah perkalian antara x dan y

Untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel x dan variabel y, maka dapat berpedoman pada ketentuan tabel berikut ini:²²

Tabel 3.4
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Interpretasi Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat
0,60 – 0,799	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat
0,40 – 0,599	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang
0,20 – 0,399	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang rendah
0,00 – 0,199	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat rendah

e. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sehingga analisis regresi merupakan suatu prosedur yang sangat kuat dan fleksibel untuk menganalisis hubungan asosiatif antara sebuah variabel matrik tidak bebas dengan satu atau lebih variabel bebas. Berikut rumus regresi linier sederhana yang digunakan:²³

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a : Konstanta

²² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 24.

²³ Soegyarto Mangkuatmojo, *Statistik Lanjutan*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2004), 189-190.

b : Koefisien regresi

X : Variabel bebas (Kualitas Produk)

f. Uji Hipotesis menggunakan Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji atau melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individual. Kriteria pengujian sebagai berikut:

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak.²⁴

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi yang berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Koefisien determinasi dalam analisis regresi dijadikan sebagai dasar untuk untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur besarnya kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Dalam penelitian ini uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel terikat (Y). Kriteria pengujian $R^2 = 0$, yang berarti variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, maka berarti 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.²⁵

²⁴ Damondar Gujarati, *Dasar-Dasar Ekonometrika* (Jakarta: Erlangga, 2006), 62.

²⁵ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 179.

