

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Rancangan penelitian dalam penelitian memiliki fungsi yang mempermudah peneliti untuk menyelesaikan penelitian sehingga lebih cepat, dan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan statistik yang menyajikan hasil penelitian dalam bentuk data deskriptif.<sup>23</sup> Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kausalitas, yaitu penelitian berkaitan dengan sifat sebab akibat, dan tujuan utamanya adalah untuk memperoleh bukti sebab akibat. Oleh karena itu, dimungkinkan untuk mengetahui variabel mana yang akan mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi.<sup>24</sup>

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Variabel ialah tanda-tanda yang menjadi sasaran utama peneliti yang akan diteliti. Untuk penelitian ini variabel dibagi menjadi 2 macam yaitu :<sup>25</sup>

##### 1. Variabel Bebas X (*Independent*)

Variabel bebas (*independent*) ialah variabel yang bisa mempengaruhi dan yang menjadi penyebab munculnya variabel terikat

---

<sup>23</sup> Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodologi*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 1996), 30.

<sup>24</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2000), 2-4.

(*dependent*) atau menjadi sebab akibat. Adapun variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan (X).

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan yang dirasakan pelanggan antara kesesuaian harapan dan kenyataan dari sebuah pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan ini bisa diketahui dengan cara membandingkan antara pemikiran pelanggan atas sebuah layanan jasa yang sudah mereka dapatkan dengan sebuah pelayanan yang sudah mereka harapkan.<sup>26</sup>

**Tabel 3.1**  
**Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
	Empati ( <i>Empathy</i> )

Sumber : Ana Khoirun Nisak, 2011.

## 2. Variabel Terikat Y (*Dependent*)

Variabel terikat (*dependent*) ialah variabel yang menjadi akibat atau variabel yang dipengaruhi karena munculnya variabel bebas (*independent*). Adapun variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini ialah kepuasan pelanggan (Y).

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah rasa senang ataupun rasa kecewa seorang pelanggan bisa timbul sesudah mereka membandingkan

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 140.

antara pemikiran terhadap hasil kerja dari sebuah produk dengan harapan yang telah mereka buat.<sup>27</sup>

**Tabel 3.2**  
**Indikator Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Variabel	Indikator
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian Harapan
	Minat Berkunjung Kembali
	Kesediaan Merekomendasikan

Sumber : M. Agung Heris Setyawan, 2017.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare, yang beralamatkan di Jl. Letjen Sutoyo No. 48-50 Pare. Buka setiap hari pukul 07.30-16.30 WIB.

### D. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu daerah generalisasi yang mencakup atas sebagian tempat ataupun orang serta memiliki kualitas dan ciri tertentu yang dipastikan oleh peneliti yang kemudian diamati setelah itu diambil kesimpulan.<sup>28</sup> Untuk penelitian ini populasinya adalah pelanggan yang sudah menggunakan layanan jasa Ahass Putra Sentosa Mandiri lebih dari satu kali pada tahun 2020 yaitu 5.295 pelanggan.

<sup>27</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 42.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 80.

## 2. Sampel

Sampel merupakan anggota dari suatu hasil serta ciri yang dipunyai populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *simple random sampling*, yang tidak mempertimbangkan strata yang ada dalam populasi.<sup>29</sup> Cara menentukan ukuran sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan tabel penentuan jumlah sampel oleh *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu**  
**dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%**

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270

<sup>29</sup> Sugiyono, *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 81-82.

160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	397	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber : Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 87.

Berdasarkan tabel *Isaac* dan *Michael* di atas peneliti menggunakan taraf kesalahan sebesar 5% karena yang sering digunakan dalam penelitian adalah 5%. Menurut tabel *Isaac* dan *Michael* jumlah sampel yang digunakan dengan jumlah populasi 5.295 dan dibulatkan menjadi 5.000 adalah sebanyak 326 pelanggan.

## E. Sumber Data

Sumber data yang dipakai di dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yang mempunyai arti pengambilan data yang dihimpun langsung oleh peneliti.<sup>30</sup> Data primer adalah data yang didapatkan atau dikelompokkan secara langsung di lapangan oleh peneliti yang melakukan penelitian atau orang yang berhubungan dan memerlukannya.<sup>31</sup> Data primer diperoleh

<sup>30</sup> Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 51.

<sup>31</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Akasara, 2013), 21.

peneliti secara langsung dari objek penelitian melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare.

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber kedua dari data yang diperlukan oleh peneliti untuk mendukung penelitiannya.<sup>32</sup> Data sekunder adalah data yang didapatkan atau dikelompokkan oleh peneliti yang melakukan penelitian dari beberapa sumber yang ada.<sup>33</sup> Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkapkan data dari karyawan Ahass Putra Sentosa Mandiri Pare. Data sekunder pada penelitian ini berupa sejarah berdirinya, visi dan misi, dan sebagainya yang menunjang keabsahan data.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data ialah langkah–langkah yang digunakan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian. Adapun cara pengumpulan data untuk penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kumpulan pernyataan kepada pelanggan untuk mendapatkan data yang jelas serta tersusun. Kuesioner ialah instrumen pengumpulan data yang menggunakan daftar pernyataan yang diberikan kepada pelanggan dan dijawab menggunakan angket.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

<sup>33</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, 21.

<sup>34</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah sebuah alat bantu yang dipakai peneliti dalam kegiatannya ketika menyatukan data supaya aktivitas tersebut menjadi mudah serta sistematis.<sup>35</sup> Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini yaitu berupa angket dan berisikan pernyataan yang diberikan kepada pelanggan untuk dijawab. Untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti, data yang didapatkan dari angket yaitu :

1. Beberapa butir pernyataan tentang variabel X (Kualitas Pelayanan).
2. Beberapa butir pernyataan tentang variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

## H. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses menyederhanakan data supaya lebih gampang dibaca dan diinterpretasikan.<sup>36</sup> Metode analisis data dalam bentuk angka-angka dapat menggunakan bantuan SPSS.21. Adapun langkah-langkah dalam analisis data, yaitu :<sup>37</sup>

1. Persiapan
  - a. Mengoreksi nama serta keseluruhan biodata pelanggan.
  - b. Mengoreksi keseluruhan data yang diterima oleh peneliti.
  - c. Mengoreksi jawaban dari pelanggan terhadap variabel utama, jika hal tersebut tidak lengkap maka item tersebut harus di drop.

---

<sup>35</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, 51.

<sup>36</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei*, (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

<sup>37</sup> Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi dan Pengukurannya di Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Aksara, 2008), 23.

## 2. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Hasil kuesioner yang sudah diperoleh dari pelanggan cukup banyak memperoleh kesalahan. Oleh sebab itu, dalam hal ini pemeriksaan data sangat dibutuhkan untuk mengecek kesalahan maupun kekurangan.

## 3. Pembuatan Kode (*Coding*)

Pembuatan kode ialah memberikan tanda memakai angka ataupun tanda pada seluruh jawaban kuesioner sehingga seluruh jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori.

## 4. *Scoring*

*Scoring* merupakan memberikan skor terhadap poin-poin yang butuh diberikan skor.<sup>38</sup> Pemberian skor pada seluruh lembar jawaban kuisisioner pada setiap pertanyaan maupun subjek, yaitu :

- a. Sangat Setuju = 5
- b. Setuju = 4
- c. Netral = 3
- d. Tidak Setuju = 2
- e. Sangat Tidak Setuju = 1

## 5. Penyusunan Tabel (*Tabulating*)

Penyusunan tabel ialah suatu proses meringkas data kemudian diperlihatkan ke wujud yang lebih teratur bertujuan untuk keperluan sebuah analisis selanjutnya.

---

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 206.

## 6. *Processing*

*Processing* yaitu mengelola, menghitung, serta menganalisis data menggunakan statistik. Ada pula metode analisisnya, yaitu :

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Suatu kuesioner bisa disebut valid apabila pernyataan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang nantinya diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dipakai untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.<sup>39</sup> Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{\text{tabel}}$  untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Pada penelitian ini  $n$  adalah jumlah sampel dalam uji validitas, jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid dan begitu pula sebaliknya.<sup>40</sup>

#### 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang memperlihatkan sejauh mana sebuah alat pengukur bisa dipercaya atau bisa diandalkan.<sup>41</sup> Ukuran kemantapan  $\alpha$  bisa diinterpretasikan, yaitu :<sup>42</sup>

- a) Nilai  $\alpha$  0,00 – 0,2 bermakna kurang reliabel.
- b) Nilai  $\alpha$  0,21 – 0,4 bermakna agak reliabel.
- c) Nilai  $\alpha$  0,41 – 0,6 bermakna cukup reliabel.

---

<sup>39</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 52.

<sup>40</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 1999), 135.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 365.

<sup>42</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009), 97.

- d) Nilai alpha 0,61 – 0,8 bermakna reliabel.
- e) Nilai alpha 0,81 – 1,00 bermakna sangat reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah kedua model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak, dan untuk bisa mengetahui di dalam model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan agar bisa mendekati kenormalan, jika memiliki kesamaan antara nilai mean dan median.<sup>43</sup> Cara melihat data berdistribusi normal dapat dilakukan dengan menghitung rasio skewness dan kurtosis dengan cara :

$$\text{Rasio Skewness} = \frac{\text{Skewness}}{\text{Standart Error Of Skewness}}$$

$$\text{Rasio Kurtosis} = \frac{\text{Kurtosis}}{\text{Standart Error Of Kurtosis}}$$

Dikatakan berdistribusi normal apabila hasil dari koefisien rasio skewness dan kurtosis tidak melebihi angka 2.<sup>44</sup>

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Memperkirakan ada tidaknya

<sup>43</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, 151-152.

<sup>44</sup> Johar Arifin, *SPSS 24 Untuk penelitian dan Skripsi*, (Jakarta: Gramedia, 2017), 89.

heteroskedastisitas pada sebuah model bisa dilihat dengan pola gambar *scatterplot*. Patokan dalam pengambilan keputusan, sebagai berikut :<sup>45</sup>

- a) Jika memiliki pola tertentu dan titik–titik yang membentuk sebuah pola yang teratur (bergelombang, menyebar lalu menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak memiliki pola yang jelas dan titik–titik tersebar, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi tujuannya adalah untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya dalam model regresi ( $t-1$ ). Model regresi yang baik adalah tidak terdapat autokorelasi. Uji autokorelasi dalam penelitian ini berdasarkan pada nilai Durbin–Watson.<sup>46</sup> Kriteria nilai Durbin–Watson, sebagai berikut :

- a) Jika  $0 < d < dL$  maka terjadi autokorelasi positif.
- b) Jika  $dL < d < dU$  berarti tidak ada kepastian terjadi (ragu–ragu).
- c) Jika  $4 - dL < d < 4$  maka terjadi autokorelasi negatif.
- d) Jika  $4 - dU < d < 4 - dL$  maka tidak ada kepastian (ragu–ragu).
- e) Jika  $dU < d < 4 - dU$  berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif.

---

<sup>45</sup> Wiratman Sujarwendi, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180.

<sup>46</sup> Wiratman Sujarwendi, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, 110-111.

c. Uji Korelasi

Bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dari sebuah penelitian. Analisis korelasi ini memakai *pearson correlation*, sebagai berikut :<sup>47</sup>

- 1) Nilai *pearson correlation* 0,00 – 0,20 = tidak ada korelasi.
- 2) Nilai *pearson correlation* 0,21 – 0,40 = korelasi lemah.
- 3) Nilai *pearson correlation* 0,41 – 0,60 = korelasi sedang.
- 4) Nilai *pearson correlation* 0,61 – 0,80 = korelasi kuat.
- 5) Nilai *pearson correlation* 0,81 – 1,00 = korelasi sempurna.

d. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dipakai untuk memahami pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) dengan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

---

<sup>47</sup> Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197.

## 2) Uji T

Uji T dipakai untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, dengan ketentuan :<sup>48</sup>

- a) Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 3) Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinan ( $R^2$ ) tujuannya untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variabel terikat.<sup>49</sup> Standar uji  $R^2 = 0$ , berarti variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin dekat dengan angka 1 yang berarti 100%, maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang kuat terhadap variabel terikat.

---

<sup>48</sup> Damondar Gurajati, *Dasar- Dasar Ekonometrika*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 195.

<sup>49</sup> Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.