

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis data analisis pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang penyajian datanya berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan dan analisis data yang digunakan bersifat statistic dengan tujuan menguji hipotesis penelitian.<sup>37</sup>

Jenis penelitian ini adalah Penelitian asosiatif kausal, dimana penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang menanyakan pengaruh antara dua variable atau lebih.<sup>38</sup> Menjelaskan pengaruh variable bebas yaitu kualitas pelayanan sebagai X, terhadap variable terikat yaitu kepuasan pelanggan sebagai variabel Y.

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

Objek penelitian ini adalah Klinik Hewan Asa Kota Kediri yang beralamatkan di Jalan Raung No. 15, Bandar Kidul, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur.

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variable adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat sesuatu yang diamati. Secara tidak langsung definisi operasional adalah alat pengambil data yang cocok digunakan. Penyusunan definisi

---

<sup>37</sup> Joko Subagyo, *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 97.

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 35–36.

operasional perlu dilakukan Karena dengan teramatinya konsep atau konstruk yang diselidiki akan memudahkan pengukurannya. Dalam bagianini juga akan dipaparkan mengenai variable beserta indikator-indikatornya.<sup>39</sup> Adapun variable dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

### **1. Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan**

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan nyata atau timbulnya variabel yang terikat atau dependen.<sup>40</sup> Dalam penelitian ini, variable bebas atau independennya adalah kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan cara penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk menyeimbangkan antara kinerja dengan harapan pelanggan (pemilik hewan peliharaan). Indikator kualitas pelayana nmenurut Rambat Lupiyoadi antara lain:

---

<sup>39</sup> Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri*, n.d., 72.

<sup>40</sup> Ibid., 39.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian Variabel X**

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Keandalan (Reliability)	Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
	Daya Tanggap (Responsiveness)	Keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. (respon yang baik)
	Jaminan (Assurance)	Pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan.
	Perhatian (Attention)	Kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
	Bukti Langsung (Tangibles)	Bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf dan fasilitas komunikasi.

Sumber: Rambat Lupiyoadi A. Hamdani, Salemba Empat, 2009

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan pada variable Kualitas Pelayanan (X1) adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti langsung

## 2. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pelanggan

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variable bebas.<sup>41</sup>

Dalam penelitian ini variable terikat atau dependennya adalah kepuasan pelanggan atau pemilik hewan peliharaan.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respon dari pengguna layanan jasa setelah mengevaluasi dan membandingkan hasil dari kinerja dengan harapan yang pelanggan rasakan. Semakin

---

<sup>41</sup> Ibid.

maksimal dan sesuai standart pelayanan yang ada maka pelanggan akan semakin merasa terpenuhi keinginannya. Menurut Fandy Tjiptono, indicator kepuasan pelanggan antara lain:<sup>42</sup>

**Tabel 3.2**  
**Indikator Penelitian Variabel Y**

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian Harapan	Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan pelanggan
	Minat Berkunjung Kembali	Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait
	Kesediaan Merekomendasikan	Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakan kepada orang lain.

Sumber: Fandy Tjiptono, Edisi Kedua, 2004

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan pada variable kepuasan pelanggan (Y) adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

#### **D. Populasi dan Sampel**

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

Menurut Sugiyono<sup>43</sup>, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan peneliti adalah seluruh pelanggan yang berkunjung

<sup>42</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 101.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 15.

dan menggunakan layanan jasa klinik hewan asa yang jumlahnya tak terhingga.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau dari populasi yang akan diteliti.<sup>44</sup> Menurut Sugiyono<sup>45</sup> Sampel adalah bagian besar dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jadi sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

Teknik pengambilan sample yang digunakan peneliti adalah metode *sampling simple/random samplinig*. Dikatakan simple atau random karena metode pengambilan sampel dilakukan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>46</sup> Pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan bahwa pelanggan adalah semua pelanggan yang memilih pelayanan untuk hewan peliharaannya pada Klinik Asa Kediri. Mengingat pelanggan yang memilih melakukan pelayanan pada Klinik Hewan Asa tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael*<sup>47</sup> Peneliti memilih taraf kesalahan sebesar 5% untuk populasi tak terhingga atau populasi yang tidak diketahui jumlahnya. Hal ini akan didapatkan tingkat kepercayaan 95% untuk sampel dengan jumlah 349 responden.

---

<sup>44</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, VI. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 131.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 81.

<sup>46</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2001), 57.

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&B)* (Bandung: Alfabeta, 2010), 128.

## E. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain ataupun berupa dokumen.<sup>48</sup> Data primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh langsung dari responden dalam penelitian ini melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan berkaitan dengan variable kualitas pelayanan dan variable kepuasan pelanggan.

## F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang kemudian dikumpulkan sebagai bahan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Rully dan Poppy Yuniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan* (Bandung: PT Reflika Aditama, 2014), 141.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 137.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

## G. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.<sup>50</sup> Menurut Masri singarimbun dan Sofyan Efendi,<sup>51</sup> analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Hal ini supaya hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.<sup>52</sup> Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data yaitu:

### 1. Persiapan

- a. Mengecek nama dan kelengkapan idntitas responden
- b. Mengecek kelengkapan data yang diterima
- c. Mengecek jawaban responden terhadap variabel-variabel utama, jika tidak lengkap, maka item tersebut harus di *drop*.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 147.

<sup>51</sup> Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

<sup>52</sup> M. Katsiran, *Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

<sup>53</sup> Mohammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Erlangga, 2008), 163.

## 2. Memberi skor atau *scoring*

*Scoring* adalah memberikan skor dari tiap item atau pertanyaan pada angket<sup>54</sup> Hal ini salah satu cara untuk menentukan skor.<sup>55</sup> Karakteristik penilaian ini digolongkan dalam lima tingkatan dengan penilaian sebagai berikut:<sup>56</sup>

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

## 3. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.<sup>57</sup> Tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah table frekuensi yang dinyatakan dalam persen.<sup>58</sup>

## 4. *Processing*

*Processing* adalah menghitung dan mengolah data dengan statistik.<sup>59</sup>

Pada tahap ini yang digunakan adalah analisis statistics ebagai berikut:

---

<sup>54</sup> Ibid., 68.

<sup>55</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 24.

<sup>56</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 68.

<sup>57</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, 24.

<sup>58</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, 68.

<sup>59</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2008), 184.



### a. Uji validasi data dan reliabilitas

#### 1) Uji validitas data

Sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini harus valid. Arti valid disini adalah mampu menunjukkan sampai sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>60</sup> Maka uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya setiap butir item maka teknik yang digunakan untuk menganalisis adalah dengan teknik analisa *korela sipearson product moment*. Berikut adalah rumusnya.<sup>61</sup>

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor setiap pertanyaan atau item

y = Jumlah dari skor item

n = Jumlah responden

#### 2) Uji Reliabilitas

Selain sebuah kuesioner harus valid, kuesioner juga harus reliabel. Arti reliable disini adalah mempunyai presisi yang tinggi.

Yaitu dimana suatu alat ukur itu bias dipercaya atau diandalkan.<sup>62</sup>

<sup>60</sup> I'angatut Thoifah, *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif* (Malang: Madani, 2016), 111.

<sup>61</sup> Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), 136.

<sup>62</sup> I'angatut Thoifah, *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*, 144.

Maka uji reliabilitas disini digunakan untuk menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Uji reliabilitas dapat dilihat menggunakan criteria *Robert M. Kaplan* (1993: 126) sebagai berikut:

- a. Item dinyatakan valid jika koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,3
- b. Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliable jika koefisien reabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,7

Teknik perhitungan koefisien reabilitas yang digunakan disini adalah dengan menggunakan *Koefisien Reliabilitas Alpha*. Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keeratan hubungan bias digunakan kriteria Guilford dalam Jalaluddin (2000 : 29), yaitu:

**Tabel 3.3**

**Koefisien Reliabilitas Guilford**

<b>Koefisien Reliabilitas</b>	<b>Hubungan</b>
Kurang dari 0,20	Hubungan yang sangat kecil dan bias diabaikan
0,20 - < 0,40	Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40 - < 0,70	Hubungan yang cukup erat
0,70 - < 0,90	Hubungan yang erat (reliabel)
0,90 - , 1,00	Hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
1,00	Hubungan yang sempurna

Sumber: Jalaluddin, 2000

### c. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini juga dilakukan pengujian penyimpangan asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah meliputi:

#### 1) Uji normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Pedoman dalam pengambilan keputusan berdasarkan:

- a) Nilai signifikan atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi tersebut tidak normal.
- b) Nilai signifikans iatau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi tersebut adalah normal.

#### 2) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan atau ketidaksamaan variable dari residual untuk semua pengamatan dari model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, dengan dasar analisis.<sup>63</sup>

#### 3) Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji

---

<sup>63</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivairate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 109.

ini digunakan sebagai syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila signifikannya kurang dari 0,05.

#### 4) Regresi linier sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya.<sup>64</sup> Persamaan umum regresinya adalah.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

b = Koefisien

X = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

Adapun rumus yang dapat digunakan untuk mencari a dan b adalah:

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

---

<sup>64</sup> Ali Anwar, *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya Dengan SPSS Dan Excel* (Kediri: IAIT Press, 2009), 105.

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

X = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi dari variable terikat

n = Banyaknya sampel

#### 5) Uji F

Analisis Varians (uji signifikansi model regresi) merupakan sebuah teknik inferensial yang digunakan untuk menguji perbedaan rerata nilai. Analisis Varians dapat digunakan untuk menentukan apakah rerata nilai dari dua atau lebih sampel berbeda secara signifikan ataukah tidak.<sup>65</sup> Adapun tujuan digunakan analisis varians dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Adapun langkah-langkah analisis varians (uji signifikansi model regresi) sebagai berikut:

##### 1) Menentukan hipotesis.

$H_0$  = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

$H_1$  = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y.

---

<sup>65</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 517.

2) Kriteria dan aturan pengujian.<sup>66</sup>

- a) Menggunakan perbandingan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .

$H_0$  diterima  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

$H_0$  ditolak  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ .

- b) Menggunakan angka probabilitas.

$H_0$  diterima Probabilitas > tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %.

$H_0$  ditolak Probabilitas  $\leq$  tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %.

6) Uji signifikan (uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel *independent* dengan menganggap variabel lain bersifat konstan, uji ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.<sup>67</sup>

7) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.<sup>68</sup>

Adapun tujuan digunakan koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel kualitas pelayanan (X) dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan (Y).

---

<sup>66</sup> Ali Anwar, *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan Dan Aplikasinya Dengan SPSS Dan Excel*, 142.

<sup>67</sup> Suci Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang," *Skripsi* (2016): 35.

<sup>68</sup> Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2009), 79.

Adapun langkah-langkah uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:

- 1) Rumus Koefisien determinasi ( $R^2$ ).<sup>69</sup>

$$\text{Koefisien determinasi } (R^2) = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:  $r$  = koefisien korelasi.

- 2) Kriteria dan aturan pengujian.<sup>70</sup>

$$\text{Kriteria dan aturan pengujian} = 0 \leq r^2 \leq 1$$

---

<sup>69</sup> Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2003), 228.

<sup>70</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16,0* (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009), 71.