

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Studi ini menggunakan pendekatan atau metodologi kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018). Adapun tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian asosiatif didefinisikan sebagai penelitian untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau pun lebih. Begitu juga pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada setiap sampel dari populasi yaitu pengunjung di Wisma Berlian Kundur.

3.2 Sifat Penelitian

Dalam studi ini merupakan termasuk dalam studi yang sifatnya replikasi pada penambahan variabel, indikator, objek, serta alat analisis yang pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Wisma Berlian yang terletak di Kepulauan Riau, Kecamatan Kundur, Kabupaten Karimun, Tanjung Batu Kota.

3.3.2 Periode Penelitian

Waktu penyelenggaraan yang dibutuhkan dalam studi ini yaitu sepanjang 5 bulan.

Tabel. 3.1 Periode Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian				
		2022				
		Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
1	Pengajuan Judul					
2	Pembuatan BAB I					
3	Pembuatan BAB II					
4	Pembuatan BAB III					
5	Pembuatan Kuesioner					
6	Penelitian Lapangan					
7	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data					
8	Pembuatan BAB IV dan V					
9	Pengumpulan Skripsi dan Jurnal Penelitian					

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yakni kewilayahan yang umumnya mencakup objek/subyek berkualitas serta berkarateristik khusus yang sudah diputuskan peneliti supaya bisa dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulannya. Populasi tidak dilangsungkan pada makhluk hidup saja, melainkan pada tiap objek penelitian yang bisa diteliti, suatu populasi tidak saja mencakup total objek yang diteliti, namun juga keseluruhan karakteristik objek tersebut (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Wisma Berlian ditahun 2022 yakni dari bulan Januari-April yaitu sebanyak 495 pengunjung.

3.4.2 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik sampling probalitas, yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang untuk setiap unsur atau populasi yang akan dipilih menjadi sampel dengan menggunakan metode *simple random sampling* merupakan mengambil anggota sampel dari populasi yang dilakukan dengan random tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi (Sugiyono, 2018).

3.4.3 Teknik Penentuan Besar Sampel

Dikarenakan keterbatasan tenaga, biaya, dan waktu maka peneliti menggunakan sampel dari populasi. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian terhadap pengunjung Wisma Berlian pada tahun 2022 periode bulan Januari – April yakni sebanyak 495 pengunjung. Penentuan jumlah sampel dari populasi berjumlah 495 dalam penelitian ini menggunakan pendekatan slovin, dengan tingkat ketelitian 0,05 sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran

$$n = \frac{495}{1+495(0,05)^2} = \frac{495}{1+1,23} = 221,97 \approx 222 \text{ responden}$$

Dari perhitungan rumus didapatkan jumlah sampel yang akan diteliti adalah 221.97 dibulatkan menjadi 222 responden. Disimpulkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 222 responden.

3.5 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan *servicescape* yang diberikan oleh Wisma Berlian. Salah satu sumber data yaitu melalui studi kepustakaan, yang mana sesudah individu peneliti menentukan topik penelitian, tahapan kedepannya ialah menjalankan kajian teoritis dan berbagai literatur referensi yang berhubungan dengan riset yang akan dijelankannya. Studi pustaka pada riset ini seperti buku, berbagai artikel relevan dengan riset.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode ini yakni dengan mempergunakan kuesioner yang teknik penghimpunan datanya yang dijalankan bersama memberikan sekumpulan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis pada respondent guna dijawab. Kuesioner itu dilakukan secara menyebar pada masyarakat (Sugiyono, 2018). Penggunaan skala pada kuesioner yakni skala likert berupa penggunaan skala untuk pengukuran sikap, sudut pandang, dan persepsi individu atau sekelompok orang terkait peristiwa sosial.

3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel didalam penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti teruntuk dipelajari maka didapatkan info terkait perihal itu. Penggunaan variabel penelitian meliputi variabel independen (bebas) dan dependen (terikat).

3.7.1 Variabel Independen (Kualitas Layanan)

Variabel independent ataupun bebas yakni jenis yang dipercaya bisa memberi dampak pada variabel terikat. Jenis ini yakni variabel yang bisa dilakukan manipulasi demi meninjau nilai yang dipunyainya bisa berubah atau tak bisa. Penggunaan variabel bebas ini yakni kualitas layanan.

Kualitas layanan merupakan wujud kegiatan yang tak tetap ataupun aktivitas dari pihak yang satu/lebih yang berhubungan bersama misi guna mampu memberi perasaan kepuasan dipihak lain yang berkaitan atas produk serta pelayanan yang didistribusi kepadanya (Azhari et al., 2020).

Adapun indikator kualitas layanan menurut (Fahmi & Suwitho, 2019) dalam penelitiannya yaitu antara lain:

1. *Reliability*
2. *Responsiveness*
3. *Assurance*
4. *Empathy*
5. *Tangibles*

3.7.2 Variabel Independen (*Servicescape*)

Variabel bebas yakni jenis yang dipercaya bisa memberi dampak pada variabel terikat. Jenis ini yakni variabel yang bisa dilakukan manipulasi demi meninjau nilai yang dipunyainya bisa berubah atau tak berubah. Penggunaan variabel bebas ini yakni *servicescape*.

Servicescape ialah gaya serta penampilan fisik yang ditemui *customer* dilokasi berlangsungnya proses layanan itu terjadi. Selepas tuntas dirancang serta dibangun, *servicescape* (lingkungan pelayanan) tak gampang guna diubah lagi (Wartama & Thahir, 2021).

Adapun indikator dari *servicescape* menurut (Wartama & Thahir, 2021) yaitu antara lain:

1. Kondisi lingkungan (*ambient condition*)
2. Tata letak spasial dan fungsi (*spatial layout and functionality*)
3. Tanda, simbol, dan artefak (*sign, symbol, and artifact*)

3.7.3 Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan)

Yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan kebahagiaan atau kesedihan pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara tingkat kerja yang dihasilkan dari produk yang terkait dengan keinginannya (Heryenzus, 2020: 252). Terdapat indikator kepuasan pelanggan (C.Prihandoyo, 2019) yakni :

1. Keselarasan taraf kualitas layanan bersama taraf cita
2. Taraf kepuasan bila dilaksanakan perbandingan bersama produk serupa
3. Tidak adanya komplain yang datang

Secara terperinci berikut ditampilkan definisi operasional variabel ditabel berikut ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional variabel

No	Variabel	Defenisi Operasi Variabel	Indikator	Skala
1.	Kualitas Layanan (X1)	Wujud kegiatan yang tak tetap ataupun aktivitas dari pihak yang satu/lebih yang berhubungan bersama misi guna mampu memberi perasaan kepuasan dipihak lain yang berhubungan atas produk serta pelayanan yang didistribusi kepadanya (Azhari et al., 2020).	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Tangibles</i>	Likert
2.	<i>Service scape</i> (X2)	Gaya dan tampilan fisik yang dijumpai oleh konsumen ditempat terjadinya proses pelayanan tersebut berlangsung. Setelah selesai dirancang dan dibangun, <i>servicescape</i> (lingkungan layanan) tidak mudah untuk diubah lagi (Wartama & Thahir, 2021)	1. Kondisi lingkungan 2. Tata letak spasial serta fungsi 3. Tanda, simbol, serta artefak	Likert
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan kebahagiaan atau kesedihan pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara tingkat kerja yang dihasilkan dari produk yang terkait dengan keinginannya (Heryenzus, 2020: 252).	1. Keselarasan taraf kualitas layanan bersama tingkat harapan 2. Taraf kepuasan bila dilaksanakan perbandingan dengan produk serupa 3. Tidak adanya komplain yang datang	Likert

Sumber: Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan menafsirkan data yang dikumpulkan dan tak menginginkan menyimpulkan terkait populasinya yang pas didalam mengumpulkan sampelnya (Sugiyono, 2018). Analisa digunakan berdasar pendeskripsian perolehan jawaban kuesionernya yang telah dibagikannya pada pengunjung Wisma Berlian. Perolehannya nanti akan dihitung dengan statistika deskriptif dengan rumus berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Keterangan: RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$RS = 222(5-1) / 5 = 177,6$$

Hal yang dilangsungkan diawal didalam menemukan rentang skalanya ialah menetapkan skor terendahnya dan skor tertingginya.

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	222 – 399,6	Sangat Sangat Tidak Setuju
2	400,6 - 578,2	Tidak Setuju
3	579,2 - 756,8	Netral
4	757,8 – 935,4	Setuju
5	936,4 – 1.114	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2018). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Jika koefisien korelasinya sama ataupun diatas 0,30 maka item tersebut dinyatakan valid, namun jika nilai korelasinya kurang dari 0,30 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan bersama lewat konsistensi internal, ialah menelusuri instrumen cukup sekali, lalu menghitung dapatan yang diperoleh mempergunakan teknik tertentu. Dapatan analisa dipakai didalam mengira reliabilitas instrumentnya. Suatu instrumen dikatakan reliabel bila perolehan *alphanya* > 0.60 maka disimpulkan reliabel (Sugiyono, 2018).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Pengujian ini tujuannya untuk menguji apa pada model regresi variabel bebas dan terikat punya distribusi yang normal atau tidak (Sugiyono, 2018). Bisa dikatakan model regresi yang baik bila distribusi datanya normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan analisa *normal probability plot* ialah:

- a. Bila data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal memperlihatkan pola distribusi yang normal, artinya model regresi mencukupi asumsi normalitas.
- b. Bila data tersebar jauh dari garis diagonal dan atau tak mengikuti arah garis diagonal, perihal itu tak memperlihatkan pola distribusi yang normal, artinya model regresi tak mencukupi asumsi normalitas.

3.8.3.2 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini tujuannya untuk menguji apa pada model regresi terjadi ketaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Sugiyono, 2018). Terdapat bermacam cara yang bisa dilaksanakan teruntuk menjalankan pengujian ini yakni pengujian grafik plot, pengujian park, pengujian glejser, serta pengujian *white*. Pengujian riset ini mempergunakan Grafik Plot diantara angka prediksi variabel terikat yakni ZPRED dengan residualnya SRESID. Tak terjadi gejala heteroskedastisitas jika tak ada pola yang jelas, dan juga persebaran titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 di sumbu Y.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini ialah kaitan secara linear diantara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) (Sugiyono, 2018). Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = *Servicescape*

e = Standar Error

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Guna mengukur jauh kapasitas didalam menjabarkan variable terikat. Koefisien kepastian ada dikisaran 0 serta 1. Nilai R^2 mengindikasikan sedikitnya kapasitas variable bebas saat mengklarifikasikan variable terikatnya amat terbatas serta mempengaruhi, bila R^2 mendekati 1, maka *dependent variable* mempengaruhi seluruh data yang diberi (Sugiyono, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian t dilaksanakan teruntuk meninjau dampak signifikan variabel bebas yakni kualitas layanan dan *servicescape* pada variabel terikat yakni kepuasan pelanggan. Tahapan yang dijalankan pada pengujian t yakni:

- a. Penentuan H_0 yakni hipotesis nol serta H_a yakni hipotesis alternatif

$H_0 : b_1 = 0$, berarti kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur.

$H_a : b_1 \neq 0$ artinya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur.

$H_0 : b_2 = 0$ artinya *servicescape* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur.

$H_a : b_2 \neq 0$, artinya *servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur.

- b. Penentuan taraf signifikansi (α) dan t_{tabel}

Tingkat signifikan (α) pada riset ini ialah 5% atau 0,05. Pencarian tabel distribusi t di $\alpha = 5\%$.

- c. Ketentuan uji

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 tak diterima, berarti kualitas layanan ada pengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ H_0 diterima, berarti kualitas layanan tak ada pengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 tak diterima, berarti *servicescape* ada pengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ H_0 diterima, berarti *servicescape* tak ada pengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

3.9.2 Uji F (Secara Simultan)

Pengujian F tujuannya untuk meninjau dampak signifikan masing variabel bebas yakni kualitas layanan dan *servicescape* secara bersamaan pada variabel terikat yakni kepuasan pelanggan. Tahapan pengujian F yakni:

- a. Penentuan H_0 yakni Hipotesis 0 serta H_a yakni Hipotesis alternatif

$H_0: b_1 : b_2 = 0$, berarti kualitas layanan dan *servicescape* secara bersamaan tidak ada pengaruh pada kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur dan tingkat sig. 5%.

$H_a : b_1 : b_2$ minimal salah satu $\neq 0$, artinya kualitas layanan dan *servicescape* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Berlian dan tingkat signifikansi 5%.

- b. Penentuan tingkat sig. (α) dan F_{tabel}

Taraf signifikansi (α) dalam studi ini adalah 5% ataupun 0,05. F_{tabel} dapat dicari bersama menentukan besar *degree of freedom* (df) pembilang serta df penyebut. Untuk df pembilang mempergunakan k, sedang df penyebut mempergunakan n-k-1.

c. Ketentuan pengujian

H_0 diterima (H_a ditolak), jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya kualitas layanan dan *servicescape* tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur.

H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya kualitas layanan dan *servicescape* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur.