

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan rancangan yang terstruktur, sesuai dengan sistematika penelitian ilmiah (Danar Pramita et al., 2021). Dalam penelitian jumlah ini populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Extra Qilo Kiloan Di Kota Batam.

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini hasil replikasi dari penelitian sebelumnya dengan variabel, indikator serta alat dengan analisis yang serupa dengan peneliti lainnya.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian di Extra Qilo Laundry Kiloan yang beralamat di Ruko Daya Center Blok C No 1 Putri Hijau Sagulung Batam Kepulauan Riau.

3.3.2. Periode Penelitian

Jadwal waktu penelitian akan digunakan sebaik mungkin untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari bulan maret sampai bulan juli 2022.

Berikut ini adalah program penelitian yang dibuat oleh penulis.

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

Kegiatan	Waktu Penelitian																											
	Tahun 2022																											
	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Pengajuan Judul																												
Penyusunan Penelitian																												
Penyebaran kuesioner																												
Mengelolah Data																												
Bimbingan Skripsi																												
Penyelesaian Skripsi																												

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Febri et al., 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan.

3.4.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2020). Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari seluruh populasi karena dana, tenaga, keterbatasan waktu, dan lain-lain, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang kita pelajari dari sampel adalah bahwa kesimpulan dapat diterapkan pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Cochran sebagai berikut Suliyanto, (2018) dalam (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2020) Sebagai berikut:

$$n = \frac{z^{\frac{\alpha^2}{2}} p \cdot q}{e^2}$$

Rumus 3. 1 Cochran

Keterangan:

n = banyaknya sampel yang diperlukan

z = harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

P = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = tingkat kesalahan (error) biasanya 5%

Berdasarkan rumus diatas maka dapat di hitung sampel dari populasi yang tak terhingga :

Keterangan :

α = tingkat kesalahan 5%

e = presensi (10%)

q = 1-p

p = 0,5

q = 1-0,5

$$n = \frac{z^{\frac{\alpha^2}{2}} p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

α = tingkat kesalahan 5%

e = presensi (10%)

q = 1-p

p = 0,5

q = 1-0,5

$$n = \frac{z \frac{(0,05)^2}{2} (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{(0,1)^2}$$

$n = 96,04$

Diketahui dengan hasil rumus diatas sampel yang diperoleh yaitu 96,04 dan penelitian ini menggunakan sampel 100 responden.

3.4.3. Teknik Sampling

Penelitian ini sampel yang akan diambil dengan menggunakan jenis *non probability Sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Ahyar et al., 2020). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, *Teknik accidental random sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara kebetulan dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan. *Accidental sampling* yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

3.5. Sumber Data

Sumber data ialah dari mana asal informasi data didapat. Sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti.

Data primer yang didapatkan peneliti melalui wawancara pada owner Extra Qilo Laundry Kiloan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Data Sekunder yang didapatkan peneliti adalah jumlah pelanggan dan Daftar Harga Extra Qilo Laundry Kiloan pada tahun 2021.

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data

Strategi yang digunakan penelitian ini menggunakan koesioner yaitu pengumpulan informasi dengan memberikan responden pertanyaan dan pernyataan yang dengan indikator variabel. Metode dipakai agar mendapat informasi responden tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan Di Kota Batam.

3.6.2. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan SPSS 25 yang dapat membantu peneliti

dalam proses pengerjaan pengelolaan data yang didapat dari narasumber yang diwawacarai. Skala likert, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert.(Sugiyono 2019:146)

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Daniar Pramita et al., 2021).

Variabel dalam penelitian ini terdapat dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas 1 variabel terikat. Variabel bebas disini ialah kualitas pelayanan dan harga, variabel terkait yaitu kepuasan pelanggan. Operasional variabel dibutuhkan untuk menentukan jenis indikator dan skala dari variabel-variabel yang terkait pada penelitian ini sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

3.7.1. Variabel Bebas (Independen)

variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pengaruh yang diberikan variabel independen bersifat negatif maupun positif. Dalam penelitian ini variabel independennya yaitu:

1. Kualitas pelayanan (X1)

Indikator yang digunakan adalah keandalan, empati, berwujud, ketanggapan dan jaminan.

2. Harga (X2)

Indikator yang digunakan adalah harga yang terjangkau, harga yang sesuai dengan kualitas produk, daya saing harga, harga dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan, kesesuaian harga dan manfaat produksi, harga yang mempengaruhi daya beli konsumen.

3.7.2. Variabel Dependen

Dependent Variabel sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu : Kepuasan pelanggan (Y)

Indikator yang digunakan adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

3.3 Variabel Operasional

Tabel 3. 3 Variabel Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Samsudin, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Berwujud 	Likert
2	Harga (X2)	Harga merupakan salah satu variabel penting dalam pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk karena berbagai alasan (Wahyudi & Wahyuni, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga yang terjangkau Harga yang sesuai dengan kualitas produk. 3. Daya saing harga 4. Harga dapat mempengaruhi konsumen dan mengambil keputusan 5. Kesesuaian harga dan manfaat 6. Harga yang mempengaruhi daya beli konsumen 	Likert
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Likert

3.8. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah analisis data yang merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul dan bertujuan melakukan pengukuran yang merupakan pusat pengukuran. Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu untuk menguji data yang terkumpul dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (Statistic Package for the Social Sciences) versi 25.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode pengumpulan data yang digunakan

untuk penyajian informasi. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk memberikan efek samping, kenyataan atau kejadian secara langsung disengaja dan tepat, sehubungan dengan kualitas populasi atau wilayah tertentu (Ahyar et al., 2020). Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan demografi responden dan mengetahui jumlah responden yg akan dibagi sesuai kategori yang sudah ditentukan, yaitu demografi mencakup nama, usia, jenis kelamin, status pekerjaan, sesuai dengan ketentuan yang digunakan peneliti, data tersebut didapat dari dari responden.

3.8.2. Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas Data

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam memperkirakan apa yang perlu diukur (A & Abdillah, 2019). Pengujian Validitas digunakan untuk menentukan benar atau tidak valid data kuesioner yang ditanyakan kepada responden. Validitas ini dapat digunakan untuk mengetahui layak tidaknya butir-butir pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan menggunakan cara mengkorelasikan masing- masing skor item dengan skor total, dengan rumus korelasi *pearson product moment*.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 2 *Pearson product moment*

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

N = banyak subjek

X = skor butir soal dan item

Y = skor total seluruh soal

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) dinyatakan tidak valid

3.8.2.2 Uji Reabilitas Data

Menurut Mardapi (2008) dalam A & Abdillah, (2019) menyatakan bahwa prinsip reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang relatif sama bila dilakukan kembali pengukuran terhadap obyek yang sama. Teknik perhitungan reliabilitas dilakukan dengan koefisien alpha (α) dari (Gofur, 2019) hal ini sesuai dengan tujuan test yang bermaksud menguji konsistensi item-item dalam penelitian

Menghitung nilai reliabilitas digunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_{12}} \right] \quad \text{Rumus 3.3 Cronbach Alpha}$$

Keterangan :

r = reliabilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian pada butiran

σ_{12} = varian total

Pengambilan keputusan

1. Jika nilai reliabilitas $\geq 0,6$, maka pertanyaan diterima
2. Jika nilai reliabelitas $\leq 0,6$ maka pertanyaan tidak diterima

3.8.2.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinearitasan dari suatu data, data berdistribusi normal atau tidak. Uji asumsi klasik terdiri dari , uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

3.8.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Mengidentifikasi apakah informasi tersebut biasanya diedarkan juga harus dimungkinkan dengan teknik yang lebih dapat diandalkan, khususnya dengan melihat Normal Probability Plot. dengan uji histogram tes Klomogrov, mirnov $Z < Z_{tabel}$; dapat juga memanfaatkan nilai Probability Sig (2 fail) $> a$; sig $> 0,05$.

3.8.2.5 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi. Dalam eksplorasi ini, ada hubungan antara variabel independen (bebas). model regrsi yang layak adalah model di mana tidak ada hubungan antar variabel dan bebas dari efek samping multikolinearitas. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu adalah nilai VIF $< 10,00$ dan nilai Tolerance $> 0,10$.

3.8.2.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan menguji yang layak atau tidaknya masalah heteroskedastisitas. Metode yang paling efektif untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat menggunakan dengan cara berikut :

1. Dengan asumsi ada titik pola yang teratur , (bergelombang, lebar dan kemudian menyamping), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Dengan asumsi tidak ada pola yang jelas dan bintik-bintik menyebar di atas dan di bawah angka 0 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3. Uji Pengaruh

3.8.3.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda merupakan cara untuk mengetahui pengaruh dan hubungan secara bersama-sama antara lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (A & Abdillah, 2019). Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan Di Kota Batam. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Rumus 3. 4 Analisi Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasa pelanggan

b1	= Koefisien Kualitas Pelayanan
X1	= Kualitas Pelayanan
b2	= Koefisien Harga
X2	= Harga
E	= Error

3.8.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R Square efektif menentukan jumlah atau tingkat komitmen dampak X (faktor bebas) dalam model relaps yang sekaligus atau saling mempengaruhi Y (variabel terikat). Nilai r^2 menunjukkan seberapa besar dampak model regresi dapat memahami variabel terikat.

3.9. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan 2 tahap yaitu, uji parsial (uji-t) dan uji simultan (uji-F).

3.9.1. Uji t

Uji t berfungsi mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan & harga) dilakukan dalam variabel dependen (kepuasan pelanggan) apabila kriteria nilai sig > 0,05 maka hipotesis ditolak.

berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2} \quad \text{Rumus 3. 1 Uji T}$$

Sumber :(Gofur, 2019: 39)

Keterangan :

r = kolerasi xy

n = Banyanya sampel

t = t Hitung

1. Bentuk pengujian

Ho : $r_s = 0$, Hal ini dimaksudkan tidak ada hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

$H_a : r_s = 0$, Hal ini dimaksudkan ada hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

2. Pengambilan Keputusan

Apa bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 di terima

Apa bila $t_{hitung} > t_{tabel}$: maka H_0 Ditolak

3.9.2 Uji Simultal (F)

Uji simultan menggunakan F-test bertujuan buat mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan $< 0,05$ ($\alpha = 5\%$), dapat diketahui variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji variabel secara simultan

sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber : (Gofur, 2019: 4

Keterangan:

r = koefisien korelasi berganda

n = jumlah total ukuran sampel

r² = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

n = jumlah total ukuran sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table

Kriteria pengujian yang digunakan:

1. Jika F hitung > F tabel maka H1 diterima.
2. Jika F hitung < F tabel maka H0 ditolak.