

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan di dalam masyarakat yang sebenarnya untuk menemukan realitas apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.¹ Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan daerah umum yang terdiri dari subyek maupun obyek dan memiliki jumlah serta keistimewaan tertentu yang telah ditentukan peneliti yang kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya.³ Populasi yang terdapat pada penelitian ini yaitu konsumen yang membeli produk Aldifa Hijab Kalinyamat Jepara. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tak pasti, maka untuk menentukan sampel menggunakan rumus Lemeshow⁴.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah keistimewaan yang dimiliki oleh populasi. Jika populasinya banyak sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk meneliti seluruhnya dalam populasi, misalnya dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan dana, sehingga peneliti

¹ Marzuki, *Metodologi Riset (panduan penelitian bidang bisnis dan sosial)*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2005), 14

² Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 17-18.

³ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu, 2014), 80.

⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hl. 145

dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Dari populasi tersebut, akan ditarik kesimpulannya dan hal tersebut dapat mewakili dari semua populasi.⁵ Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus Lemeshow⁶:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

N = ukuran sampel,

t = nilai t berdasarkan alpha tertentu,

(p)(q) = *estimate of variance*,

d = *margin of error* yang diterima

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3,84 \cdot 0,25}{0,01} = 98$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 orang. Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara *non probability sampling* yaitu *sampling incidental*. *Incidental* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

⁵ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: Media Ilmu, 2014), 80.

⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hl. 145

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari :

- a. *Tangible* (X1)
- b. *Emphaty* (X2)
- c. *Reliability* (X3)
- d. *Responsiveness* (X4)
- e. *Assurance* (X5)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Tangible</i> (X1)	Penampilan fisik penyedia jasa seperti gedung, tata letak peralatan, interior dan eksterior, serta penampilan fisik dari personel penyedia jas	<ol style="list-style-type: none"> a. Gedung dan ruangan b. Tersedia tempat parkir c. Kebersihan tempat d. Kerapian dan kenyamanan ruangan 	Skala Likert 1-5
<i>Empathy</i> (X2)	Kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan pelanggan sebagai	<ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan perhatian individu kepada pelanggan. b. Karyawan yang mengerti 	Skala Likert 1-5

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	individu-individu yang special	keinginan dari para pelanggannya.	
<i>Reliability</i> (X3)	Kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat di andalkan. Dengan kata lain keandalan berarti sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah di janjikannya kepada pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan sesuai janji. b. Bertanggungjawab tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan. c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada pelanggan d. Memberikan pelayanan tepat waktu. 	Skala Likert 1-5
<i>Responsiveness</i> (X4)	Kesediaan penyedia jasa terutama stafnya untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan. Dimensi ini menekankan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan yang cepat. b. Kerelaan untuk membantu/menolong pelanggan. c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para pelanggan. 	Skala Likert 1-5

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan		
<i>Assurance</i> (X5)	Dimensi yang menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pelanggan bahwa penyedia jasa atau pegawainya mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada pelanggan. b. Membuat pelanggan merasa aman saat menggunakan jasa c. Pelayanan perusahaan. d. Karyawan yang sopan. e. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pelanggan. 	Skala Likert 1-5

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan (Y)	Perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Ekawati, 2008)	a. Penampilan b. Minat untuk menggunakan produk c. Merekomendasikan untuk menggunakan produk d. Keyakinan.	Skala Likert 1-5

D. Metode pengumpulan data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Data primer merupakan data yang diolah sendiri oleh peneliti, dimana data tersebut didapatkan langsung dari objek penelitian.⁷ Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengambilan data, yang dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang disusun secara sistematis kepada responden.

Dalam penyusunan kuesioner, peneliti menggunakan skala ordinal dengan jenis skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengamati sikap dan pendapat seseorang atau kelompok tentang suatu objek atau fenomena

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 225.

tertentu.⁸ Skor skala likert pada penelitian ini terdiri atas lima poin penilaian, yang akan dijawab oleh responden, yaitu sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------|----------|
| a. Sangat Setuju (SS) | : 5 Skor |
| b. Setuju (S) | : 4 Skor |
| c. Netral (N) | : 3 Skor |
| d. Tidak Setuju (TS) | : 2 Skor |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 Skor |

E. Metode Analisis Data

Analisa data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, terutama apabila penelitian tersebut bermaksud untuk mengambil kesimpulan dari masalah yang diteliti. Untuk menganalisa data diperlukan suatu cara atau metode analisa data. Metode analisa data digunakan untuk mengubah atau menganalisa data hasil penelitian agar dapat diinterpretasikan sehingga laporan yang dihasilkan mudah untuk dipahami. Di dalam menganalisa data-data yang ada dalam penelitian ini digunakan software SPSS 25:

1. Uji Instrumen

Teknik uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menentukan konsistensi suatu sistem dalam kuesioner atau skala, menentukan apakah objek dalam kuesioner akan secara akurat mengukur apa yang perlu dihitung. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas objek. Korelasi atau bantuan untuk total item atau skor total menunjukkan validitas item. Perhitungan dibuat dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total. Temuan perhitungan akan menghasilkan ukuran validitas untuk item yang akan digunakan untuk menilai jika suatu objek layak digunakan atau tidak.

Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung terhadap nilai r tabelnya, apabila r hitung $>$ r tabel, maka instrument

⁸ Sofiyon Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif; dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 25-26.

penelitian dapat dikatakan valid, namun apabila r hitung $<$ r tabel, maka instrument penelitian dapat dikatakan invalid.⁹

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai keakuratan perangkat pengukuran, apakah ukurannya masih akurat dan stabil setelah diatur ulang. Uji reabilitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat atau taraf yang digunakan yaitu 0,60. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut, jika nilai *Cronbach's alpha* $>$ tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliable. Namun jika nilai *Cronbach's alpha* $<$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliable.¹⁰

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi berfungsi untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik apabila memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.¹¹ Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P *Plot Of Regression Standardized Residual* atau dengan uji *One Sampel Kolmogrov Smirnav*.¹²

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menentukan apakah variabel independen memiliki karakteristik yang identik dengan variabel independen lainnya dalam

⁹ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia, 2021), 7.

¹⁰ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia, 2021), 17.

¹¹ Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta:CV. Andi Offset), 90.

¹² Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*, 128.

model. Kemiripan ini akan menghasilkan hubungan yang sangat signifikan.¹³

Untuk melakukan analisis collinearity multivariat pada korelasi dan tolok ukur VIF (Varian Inflation Factor), menggunakan metode VIF dan korelasi regresi dari koefisien korelasi, dengan menggunakan kriteria beriku¹⁴Jika nilai toleransi $> 0,1$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Namun, Jika nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi masalah multikolinearitas.¹⁵

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghazali, uji ini digunakan untuk menentukan apakah ada variasi antara residu satu percobaan dan pengamatan lain dalam model regresi. Jika varians residu tetap konstan, itu disebut sebagai homoskedastisitas; Jika itu berubah, itu disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang kuat memiliki distribusi konstan atau homoskedastisitas, yang artinya bahwa itu bukan heteroskedastisitas. Karena proses pengumpulan data dari berbagai skala sampel kecil dan besar, skenario heteroskedastisitas sering ditemui. Untuk mengetahui heteroskedastisitas, itu dapat ditentukan dari grafik scatterplot yang menunjukkan titik-titik menyebar diantara sumbu 0 pada sumbu Y baik di atas dan bawah secara jelas.¹⁶

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk hubungan yang dinyatakan dalam persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antar variabel yang diamati. Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen

¹³ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015), 234.

¹⁴ Muhammad Ali Gunawan, *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial* (Yogyakarta: Prama Publishing, 2015), 95.

¹⁵ Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 133-140.

¹⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 134-135.

terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus atau linear antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya.¹⁷ Bentuk umum regresi model regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Konsumen

A= Konstanta

b1= Koefisien regresi variabel *tangible*

b2= Koefisien regresi variabel *emphaty*

b3= Koefisien regresi variabel *reliability*

b4= Koefisien regresi variabel *responsiveness*

b5= Koefisien regresi variabel *assurance*

X1= Variabel *tangible*

X2= Variabel *emphaty*

X3= Variabel *reliability*

X4= Variabel *responsiveness*

X5= Variabel *assurance*

e= Standar eror (faktor lain diluar penelitian)

b. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji-t)

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel parsial ini untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria uji t berdasarkan signifikan yaitu apabila nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima, namun apabila nilai signifikan >0,05 maka hipotesis ditolak.¹⁸

c. Uji koefisien regresi secara Bersama-sama (Uji-f)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria uji f apabila menggunakan nilai probabilitas

¹⁷ Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. (Semarang: Semarang University Press, 2012), 13.

¹⁸ Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: Buku Seru, 2010), 69.

signifikan adalah jika nilai signifikan $> 0,05$ maka pernyataan H_0 diterima, dan jika tingkat signifikan $< 0,05$ maka pernyataan H_0 ditolak.¹⁹

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 adalah diantara nol dan satu. Nilai mendekati satu berarti variabel independen mampu memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk menjawab variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data runtut waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai R^2 yang tinggi, sedangkan data silang (*crosssection*) relative rendah.²⁰



¹⁹ Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta: Buku Seru, 2010), 67.

²⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 87.