

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan didalam masyarakat yang sebenarnya untuk menemukan realitas apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.¹ Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada hakekatnya adalah menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.²

Dalam penelitian kuantitatif atau positivistik, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa sesuatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungkan gejala bersifat kasual (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja.³ Penelitian ini terdiri atas dua variabel yaitu, kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral sebagai variabel bebas (*independent*) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (*dependent*).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek /subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa katering yang ada di Kota Kudus, Jepara, dan Pati. Ada 50 *katering service* yang selalu memakai/ menggunakan jasa *tarch* AMP baik itu dari Kota Kudus, Jepara, serta Pati. Mengingat jumlah yang cukup banyak, maka dalam rangka

¹ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2005), 14.

² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1997), 5.

³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 63.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R&D*, Cet. 19, (Bandung: Alfabeta, 2013), 80.

efisiensi dan keefektifan penelitian, dilakukan sampling (pengambilan sampel) sebagai representasi populasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).⁵ Dalam penelitian ini akan menggunakan metode *simple random sampling* yang ada, dalam pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶

Penentuan sampel yang akan diteliti pada penelitian ini adalah menggunakan rumus perhitungan besaran sampel sebagai berikut:⁷

$$n = \frac{N}{N(\alpha)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

α = Nilai presisi (dalam persen atau $\alpha = 0.1$)

Contoh Perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{50}{50(0.1)^2 + 1} = \frac{50}{1.5} = 33.33$$

Dengan demikian, maka dari jumlah populasi sebanyak 50 diperoleh ukuran sampel sebesar 33.33 sampel penelitian, kemudian dibulatkan menjadi 35 sampel penelitian guna mempermudah proses penelitian.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R&D*, Cet. 19, 81.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R&D*, Cet. 19, 82.

⁷ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), 115.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Macam-macam variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen : Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas layanan inti (X-1), kualitas layanan peripheral (X-2).
2. Variabel Dependen : Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁸ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasi yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R&D*, Cet. 19, 39.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Oprasional	Indikator	Sumber
1. Layanan Inti (x_1)	Layanan utama yang secara langsung diberikan perusahaan kepada pelanggan melalui para petugas layanan. ⁹	1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Kehandalan (<i>reliability</i>). 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>). 4. Jaminan (<i>assurance</i>). 5. Empati (<i>emphaty</i>). ¹⁰	Tjiptono, <i>Manajemen jasa</i>
2. Layanan Periphal (x_2)	Layanan yang memfasilitasi layanan inti, namun secara khusus bukan merupakan bagian dari layanan inti tersebut. ¹¹	1. Fasilitas. 2. Lokasi. ¹²	Tjiptono, <i>Strategi Pemasaran</i>

⁹Yohana Inge Ade Sucipta, "Jurnal Manajemen Bisnis", *Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Periferal dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah* 1, No. 1, (2012), 3.

¹⁰ Yohana Inge Ade Sucipta, "Jurnal Manajemen Bisnis", *Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Periferal dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah* 1, No. 1, (2012), 4.

¹¹ Lely Afiati, "Ekonomi Manajemen", *Pengaruh Core Service Quality Peripheral Service Quality dan citra destinasi terhadap Kepuasan Konsumen* 13, No. 1, (2016), 297.

¹² Lely Afiati, "Ekonomi Manajemen", *Pengaruh Core Service Quality Peripheral Service Quality dan citra destinasi terhadap Kepuasan Konsumen* 13, No. 1, (2016), 298.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)	Suatu perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap produk yang diharapkan dan dihasilkan ¹³	1. Sistem keluhan dan saran 2. <i>Ghost shopping</i> 3. <i>Lost Customer Service</i> 4. <i>Survey</i> kepuasan pelanggan. ¹⁴	Tjiptono, <i>Strategi Pemasaran Ed.II</i>
---------------------------	--	--	---

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, yaitu :

1. Data primer

Data primer atau yang pertama adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi melalui penyebaran kuesioner atau angket.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari wawancara terhadap katering-katering yang terkait dan hasil-hasil yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh wirausahawan / pemilik katering di Kota Kudus, Jepara, dan Pati.

2. Data sekunder

Dalam rangka untuk mendukung data penelitian di samping melalui angket dan wawancara, maka peneliti mendapatkan data administratif yang diperoleh dari dokumen-dokumen pada pihak katering dan *Tarch AMP* yang bersangkutan dalam bentuk data yang sudah jadi.¹⁵

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Yaitu :

¹³ Rohyan Ridlo Rien Rizky. dkk, "Jurnal Manajemen", *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsume* 2, No. 2, (2016), 7.

¹⁴ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Ed. II, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2004), 148.

¹⁵ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 29.

1. Kuesioner

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan alat bantu yang sangat penting dalam kegiatan riset. Kuesioner diartikan sebagai suatu daftar tertulis yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal tertentu untuk dijawab secara tertulis.¹⁶

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian tertutup untuk mengetahui jawaban responden mengenai variabel Pelayanan Inti (X1), Pelayanan Pheripheral (X2), Kepuasan pelanggan (Y). Selain itu kuesioner juga didesain dengan pertanyaan atau pernyataan terbuka yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, lamanya bekerja. Pertanyaan tersebut untuk menganalisa jawaban yang diberikan responden pada pertanyaan tertutup karena taraf kognisi akan menjadi faktor penting dalam menjawab pertanyaan tertutup.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan, dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.¹⁷

3. Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan

¹⁶ Sonny Sumarsono, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 81.

¹⁷ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), 83.

proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.¹⁸

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen atau pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).¹⁹

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrumen pengukuran dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0.6.

Jika alat ukur telah dinyatakan *valid*, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur harusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten.²⁰

Di dalam penelitian ini digunakan skala *likert* untuk memberi arti bagi jawaban responden yang dinyatakan

¹⁸ Gunawan. Iman, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Praktis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 160

¹⁹ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2010), 90.

²⁰ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), 113.

dengan nilai 1-5. Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner tersebut *valid* dan *reliabel*, maka dilakukan uji validitas membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha* lebih besar 0,6.

G. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut ini macam-macam Uji asumsi klasik:

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.²¹ Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Nilai yang umum dipakai adalah nilai toleransi 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.²²

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena

²¹ Masrukin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 180.

²² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariati Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), 92.

observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain.²³

Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi yaitu dengan Uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.

Tabel 3.2
Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$d_l < d < d_u$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - d_u < d < 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi positif/negatif	Terima	$D_u < d < 4 - d_u$

3. Uji Data Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot*. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah:

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

²³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, 110.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.²⁴

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang berbentuk lonceng (*bell shaped*). Distribusi data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak mempunyai juling ke kiri atau ke kanan dan keruncingan ke kiri atau ke kanan.

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak normal dapat dilakukan beberapa cara, yaitu:

- a. Melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.
- b. Dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.²⁵

H. Uji Hipotesis

1. Regresi Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel Pelayanan Inti dan Pelayanan Peripheral terhadap Kepuasan Pelanggan.

²⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, 125.

²⁵Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, 187-188.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi ganda untuk menganalisa data. Sebagai berikut:²⁶

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan :

Y : *Kepuasan pelanggan*

a : Konstanta

bX_{1-3} : Koefisien regresi

X_1 : *Pelayanan Inti*

X_2 : *Pelayanan Peripheral*

e : Standar eror

2. Menghitung Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variasi variabel dependen.²⁷

3. Uji-t (Signifikansi Parameter Parsial)

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara T_{hitung} dan T_{tabel} dengan ketentuan:

$$T_{hitung} > T_{tabel} = H_0 \text{ ditolak (ada pengaruh)}$$

$$T_{hitung} < T_{tabel} = H_0 \text{ diterima (tidak ada pengaruh)}$$

4. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji f)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 , X_2) secara bersama-sama

²⁶ Iqbal Hasani, *Pokok-Pokok Materi Statistika 1(Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 269.

²⁷ Iqbal Hasani, *Pokok-Pokok Materi Statistika 1(Statistik Deskriptif)*, 87.

berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.²⁸



²⁸ Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 67.