

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan strategi penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:37) strategi penelitian asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) fasilitas (X_2) dan harga (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran. Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif karena model penelitian yang dibangun bersifat kausal atau hubungan variabel terhadap objek dalam penelitian ini. Hubungan gejala sebab akibat (kausal) yang dimaksud karena terdapatnya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) (Sugiyono, 2019:37).

Strategi penelitian ini menggunakan metode survei sebagai bagian dari penelitian eksplansi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survei dengan pengamatan langsung dan menyebarkan kuisioner yang dilakukan untuk pengambilan data dan sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative serta pengaruh antar variabel penelitian.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:80).

3.2.2. Sampel Penelitian

Pemilihan konsumen sebagai sampel (responden) dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu terhadap sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2019:85). Kriteria yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang telah bergabung di PT. Pendidikan Ganesha Operation Buaran.

Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti, menurut Aloysius Rangga Aditya Nalendra (2021:27-28). Besaran penelitian dengan rumus Slovin ditentukan melalui nilai tingkat kesalahan. Dimana semakin besar tingkat kesalahan yang digunakan, maka semakin kecil jumlah sampel yang diambil. Berikut merupakan rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2%

Berdasarkan populasi yang ada yaitu 200 siswa yang telah bergabung di PT. Pendidikan Ganesha Operation unit Buaran selama periode Juli 2022 sampai dengan Juni 2023 dengan tingkat kesalahan 5%, maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,0025)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

$$= 133,333$$

Perhitungan jumlah populasi penelitian sebagai berikut :

$$n = 133,333 \text{ atau dibulatkan menjadi } 134$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang di tetapkan sebanyak 134 siswa. Jumlah responden tersebut dianggap sudah representatif untuk memperoleh data penulisan yang mencerminkan keadaan populasi.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner atau angket. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019:142).

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

3.3.1. Kuesioner

Pengumpulan data dengan menggunakan angket atau daftar pertanyaan yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini penulis akan mengelola data dengan cara memberikan penilaian terhadap instrumen atau angket yang disebarkan kepada responden dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016:93) menjelaskan bahwa “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, digunakan skor (bobot nilai) yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan. Alternatif jawaban yang disediakan dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert

| No. | Kriteria | Bobot Nilai |
|-----|---------------------------|-------------|
| 1 | Sangat Setuju (SS) | 4 |
| 2 | Setuju (S) | 3 |
| 3 | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 4 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Sugiyono (2016)

3.4. Jenis Pengumpulan Data

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket (Sunyoto, 2015:28). Jenis data yang diperoleh dari objek yang kita teliti secara langsung. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala likert kepada 134 responden dengan cara meminta pelanggan untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian (Riadi, 2016:48). Dalam mendapatkan data sekunder penulis mempelajari buku-buku secara literatur yang terkait dengan masalah penelitian. Selain itu penulis juga melakukan pengutipan langsung dari teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini, dengan cara membaca buku-buku, artikel dan informasi lainnya yang berasal dari internet dan website yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga.

Berdasarkan teori yang didapat maka uji instrumen dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 Operasional Variabel

| Variabel | Indikator | Sub Indikator | Nomor Item |
|---|------------------------------|---|------------|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) Sumber : Kotler dan Keller (2016:442) | Tangible (Berwujud) | Tampilan awal gedung PT. Pendidikan Ganesha Operation yang bersih | 1 |
| | | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation bersih dan rapih | 2 |
| | Reliability (Kehandalan) | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation memberikan pelayanan yang memuaskan | 3 |
| | | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation menginformasikan keunggulan dari fasilitas kepada pelanggan dengan baik dan benar | 4 |
| | Responsiveness (Ketanggapan) | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation memberikan respon yang baik terhadap pelanggan | 5 |
| | | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation bersikap sopan terhadap pelanggan | 6 |

| Variabel | Indikator | Sub Indikator | Nomor Item |
|--|-----------------------------|---|------------|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) Sumber : Kotler dan Keller (2016:442) | Assurance (Jaminan) | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation memberikan informasi tentang promosi produk terbaru | 7 |
| | | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation memberikan pelayanan pelanggan dengan ramah | 8 |
| | Empathy (Empati) | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation peduli dengan kebutuhan pelanggan yang diinginkan | 9 |
| | | Karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation memberikan kualitas pelayanan yang nyaman | 10 |
| Fasilitas (X ₂) Sumber : Mudie dan Pirrie Tjiptono (2014:161) | Unsur Pendukung | PT. Pendidikan Ganesha Operation menyediakan tempat tunggu dan fasilitas umum (Tempat duduk, Mushola, Toilet dan tempat parkir) | 11 |
| | Perlengkapan atau Peralatan | Fasilitas yang diberikan PT. Pendidikan Ganesha Operation sangat lengkap | 12 |
| | | Peralatan yang digunakan PT. Pendidikan Ganesha Operation sudah canggih | 13 |
| | Perancang Ruang | PT. Pendidikan Ganesha Operation menyediakan ruangan yang bersih dan rapih | 14 |
| | | PT. Pendidikan Ganesha Operation memberikan fasilitas yang aman bagi pelanggan | 15 |

| Variabel | Indikator | Sub Indikator | Nomor Item |
|--|----------------------------|--|------------|
| Harga (X ₃) Sumber : Kotler dan Amstrong (2014:318) | Harga Terjangkau | Harga yang ditawarkan PT. Pendidikan Ganesha Operation dapat dijangkau oleh pelanggan | 16 |
| | Harga Bersaing | Pelanggan setuju dengan harga produk dan pelayanan PT. Pendidikan Ganesha Operation sehingga mampu untuk membeli | 17 |
| | Harga Sesuai Kualitas | Pelanggan puas karena merasakan kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan PT. Pendidikan Ganesha Operation | 18 |
| | Harga Sesuai Manfaat | Biaya yang dikeluarkan untuk membeli produk yang ditawarkan sesuai manfaat yang diberikan PT. Pendidikan Ganesha Operation | 19 |
| Kepuasan Pelanggan (Y) Sumber : Fandy Tjiptono (2014:101) | Kesediaan Merekomendasikan | Produk yang tersedia di PT. Pendidikan Ganesha Operation | 20 |
| | | Kualitas produk yang tersedia di PT. Pendidikan Ganesha Operation | 21 |
| | Kesesuaian Harapan | Kesesuaian atas kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan terhadap PT. Pendidikan Ganesha Operation | 22 |
| | | Kesesuaian atas kesigapan PT. Pendidikan Ganesha Operation | 23 |
| | Minat Berkunjung Kembali | Kebersihan dan kerapihan PT. Pendidikan Ganesha Operation | 24 |
| Keramahan karyawan PT. Pendidikan Ganesha Operation dalam melayani pelanggan | | 25 | |

3.6. Metoda Analisis Data

Langkah-langkah yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.6.1. Metoda pengolahan data

Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS. Software SPSS digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat selain itu Software SPSS sudah umum digunakan dalam penelitian statistik. Dimana dilakukan editing dan coding. *Editing* adalah tahapan pertama dalam pengolahan data yang diperoleh peneliti dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban responden. *Coding* adalah memberikan tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

3.6.2. Metoda penyajian data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Dimana dilakukan tabulasi. Tabulasi adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti. Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

3.6.3. Analisis statistik data

Untuk membahas hasil penelitian, peneliti mengukur data berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis (parsial) sebagai berikut :

3.6.3.1. Uji Instrumen

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *reliability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

1. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya, menurut Sugiyono. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan. Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metoda *Construck Validity* dengan menggunakan metoda korelasi sederhana. Apabila hasilnya sebesar 0.3 atau lebih, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

- r_{XY} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya responden yang dicari (sampel)
- X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan nilai kritis *product moment* (r_{kritis}) dalam penelitian ini 0,1697. Apabila hasil yang diperoleh r_{xy} > r_{kritis}, maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel* dan

Statistical Product and Service Solution (SPSS).

2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau *handal* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah *reliable* akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program computer SPSS. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan *handal (reliable)* apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Priyatno, 2018:26).

$$\text{Koefisien Alpha Cronbach: } \alpha_{it} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

k = jumlah butir kuisisioner

α_{it} = koefisien keterandalan butir kuisisioner

$\sum S_i^2$ = jumlah variansi skor butir yang valid

S_t^2 = variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya variansi butir kuisisioner dan variansi total skor butir di gunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2 \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

S_i^2 = variansi skor tiap-tiap item

$\sum X_i^2$ = jumlah skor setiap butir

$(\sum X_i)^2$ = jumlah kuadrat skor setiap butir

N = jumlah responden

Menurut Sekaran (2013), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*.

Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*.

3.6.3.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (*R square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel variabel independen terhadap variabel dependen. sebaliknya, jika R^2 mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel independen menerangkan variabel dependen. (Priyatno, 2018:125) Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent dapat ditentukan terhadap rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran (Y)

$$KDP_1 = (r_{Y1.23})^2 \times 100\%$$

2. Kontribusi pengaruh fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran (Y)

$$KDP_2 = (r_{Y2.13})^2 \times 100\%$$

3. Kontribusi pengaruh harga (X_3) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran (Y)

$$KDP_3 = (r_{Y3.12})^2 \times 100\%$$

3.6.3.3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y1.23} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran).

$H_a : \beta_{y1.23} \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran).

2. Pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y2.13} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran).

$H_a : \beta_{y2.13} \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran).

3. Pengaruh X_3 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y3.12} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran).

$H_a : \beta_{y3.12} \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pendidikan Ganesha Operation Unit Buaran).

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai *P-value* dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$)

H_0 ditolak, H_a diterima jika $P\text{-value} < 0,05$ dan

H_0 diterima, H_a ditolak jika $P\text{-value} \geq 0,05$