

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang dilakukan penelitian ini adalah strategi asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan, dan persepsi konsumen sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terkaitnya. Sementara penelitian Asosiatif menurut Sugiyono (2017:63) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel atau lebih, yang dimaksud untuk membangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei. Penelitian ini menitik beratkan pada analisis kuantitatif dengan mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya adalah Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap kepuasan Konsumen untuk mengetahui peristiwa yang telah terjadi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi sasaran (target) yaitu populasi yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri (Suryani dan Hendaryadi, 2015:190). Maka populasi penelitian ini adalah semua pelanggan atau konsumen Steam motor salju Bangunan Barat.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan menggunakan jasa pada Steam motor salju Bangunan Barat, Jakarta Timur. Karena jika konsumen pernah menggunakan jasa maka konsumen tersebut sudah mengetahui kelebihan-kelebihan dan kekurangan-kekurangan dari persepsi kualitas pada usaha Steam motor salju Bangunan Barat.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Moe* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga tingkat kewajaran terjadinya kesalahan dalam pengambilan sampel masih dapat ditolerir dalam penelitian ini. Rumus *Moe* yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, maka menurut Widiyanto digunakan rumus yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{Moe})^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat keyakinan yang ini dalam penentuan sampel 95%

(maka $z = 1,96$ dan $\alpha = 5\%$)

Moe = *Margin of Error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi dan ditentukan 10%.

Perhitungan:

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,10)^2}$$

$n = 96,04$ (dibulatkan 100)

Dari hasil perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini minimal 100 responden. Karena jika jumlah populasi yang terwakili semakin banyak maka hasil

data statistic semakin baik dan efektif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Definisi teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2016:85) merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Kemudian bahwa responden dipilih secara sengaja khusus dengan pertimbangan tertentu berdasarkan ciri-ciri yang dipandang dan mempunyai pengaruh dengan kriteria yang diinginkan. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan menggunakan jasa minimal dua kali pada usaha Steam motor salju Bangunan Barat, Jakarta Timur. Agar hasil dari jawaban pernyataan yang didapatkan lebih efektif.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan survei, dimana informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Penelitian ini adalah Konsumen pada Steam Motor Salju Bangunan Barat, yang berdomisili di Jl. Bangunan Barat Rt.08/Rw.04, Kel. Kayu Putih, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210.

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2017: 187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan olah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian. Metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner

- Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Dalam penelitian ini pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Di penelitian menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan perpsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah disediakan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak yang menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, kategori skala likert adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 1
Skala Likert

| No. | Pernyataan | Kode | Penilaian |
|-----|---------------------|------|-----------|
| 1. | Sangat Setuju | SS | 4 |
| 2. | Setuju | S | 3 |
| 3. | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 4. | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah pergantian variabel atau suatu yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam peneliti ini adalah variabel bebas dan variabel terkait.

- Variabel bebas (Independet Variabel)
Variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terkait. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen
- Variabel terkait (Dependent Variabel)
yaitu variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur, dijabarkan ke

dalam beberapa indikator, dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Uraian mengenai instrument penelitian ini dapat diuraikan pada tabel dibawah ini

Tabel 3. 2 Operasioalisasi Varibael Kualitas Pelayanan

| Variabel | Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Skala Pengukuran |
|---|---------------------------------|--|------------|------------------|
| Kualitas Pelayanan (Tjiptono 2014) (X1) | • Keandalan (Reliability) | • Kemampuan Karyawan | 1 | Likert 1 - 4 |
| | | • Keterampilan Karyawan dalam melayani | 2 | |
| | • Jaminan (Assurance) | • Penyampaian informasi yang tepat | 3 | |
| | | • Memberikan gratis semir ban dan air minum gratis | 4 | |
| | • Empati (Empathy) | • Kepedulian Karyawan | 5 | |
| | | • Mendengarkan Keluhan konsumen | 6 | |
| | • Daya Tanggap (Responsiveness) | • Kesigapan dan tanggapan dalam melayani | 7 | |
| <i>Sumber: Data Disusun Penulis, 2021</i> | | | | |

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Persepsi Konsumen

| Variabel | Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Skala Pengukuran |
|---|-----------------------|--|------------|------------------|
| Persepsi Konsumen (X ₂) | • Persepsi Citra Toko | • Lokasi Toko | 8 | Likert 1 - 4 |
| | | • Ruang Tunggu Toko | 9 | |
| | | • Peralatan Toko | 10 | |
| | • Persepsi Harga | • Keterjangkauan harga | 11 | |
| | | • Daya Saing Harga | 12 | |
| | | • Kesesuaian Harga dengan Pelayanannya | 13 | |
| <i>Sumber: Data Disusun Penulis, 2021</i> | | | | |

Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen

| Variabel | Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Skala Pengukuran |
|---|-----------------------|---|------------|------------------|
| Kepuasan Konsumen (Lupiyoadi, 2017) (Y) | • Emosional | • Perasaan puas menggunkan jasa pencucian tersebut | 14 | Likert 1 – 4 |
| | | • Pelayanan yang diberikan memuaskan dan hasilnya bagus | 15 | |
| | | • Kualitas yang diberikan sangat baik | 16 | |
| | • Biaya dan Kemudahan | • Biaya pelayanan jasa pencucian terjangkau sehingga akan memutuskan untuk menggunakannya jasanya kembali | 17 | |
| | | • Bersedia untuk merekomenda sikan kepada orang lain | 18 | |
| | | | | |

3.5 Metoda Analisis Data

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dalam penelitian ini akan diuji dengan

3.5.1 Pengolahan Data

Data kuesioner yang sudah terkumpul akan diubah menjadi data kuantitatif, dengan jawaban dari kuesioner diberikan bobot skor berdasarkan skala likert. Kemudian data diolah untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel penelitian. Untuk mengelola data yang terkumpul dikerjakan secara manual dan menggunakan software SPSS versi 26.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang dianggap valid apabila tingkat ketelitian dan ketepatan pengukuran dapat diandalkan, dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Definisi menurut Sugiyono (2017:172) mengemukakan bahwa valid berarti alat ukur yang digunakan mendapat data (mengukur) itu valid. Validitas alat ukur diuji dengan menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan keseluruhan yang diperoleh pada alat ukur tersebut. Berikut ini, rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Person:

Person Product Moment (Sanusi, 2012:15):

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

Keterangan:

| | |
|---|--|
| r | = Nilai korelasi product moment |
| n | = Jumlah konsumen responden |
| X | = Jawaban dari indicator item pertanyaan |
| Y | = Total jawaban dalam satu variabel |

Syarat kevaliditasan suatu item adalah apabila r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrumen itu dianggap valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka instrumen dianggap tidak valid.

Setelah perhitungan dilakukan adapun dasar keputusan untuk kevaliditan pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai - r tabel $<$ r hitung r tabel, maka butir pernyataan tidak valid
- b. Jika nilai - r hitung $<$ - r tabel atau r hitung $>$ r tabel, maka butir pernyataan valid

b) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Lebih lanjutnya menurut Sugiyono (2012:148) menyatakan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $>$ 0,6 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $<$ 0,6 maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

1.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menyatakan normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, dan autokorelasi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk sampel kecil (Ghozali, 2018 : 161) Ni penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistic dengan Kolmogorov-Smirnov (Ghozali : 2018).

Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* adalah :

- Jika signifikansi $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- Jika signifikansi $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu melalui pengujian dengan menggunakan Uji gletser . Uji glesjer mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah jika nilai tolerance ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 dapat dikatakan dalam data tersebut terdapat multikolinearitas (Ghozali, 2018).

3.6 Analisis Statistik Data

3.6.1 Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016:95) koefisien determinasi (R^2) adalah digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas.

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh pada variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen konstan, sebagai berikut:

- Koefisien determinasi parsial X_1 terhadap Y

$$KD_{1.2} = r_{y1.2}^2 \times 100 \%$$

- Koefisien determinasi parsial X_2 terhadap Y

$$KD_{2.1} = r_{y2.1}^2 \times 100 \%$$

Kriteria untuk koefisien determinasi adalah:

- Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* lemah.
- Jika Kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* kuat

3.6.3. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen secara bersamaan atau serentak. Kemudian rumus yang digunakan dalam koefisien determinasi berganda adalah, sebagai berikut:

- Koefisien determinasi berganda X_1, X_2 terhadap Y

$$KD_{1.2} = r_{y1.2}^2 \times 100 \%$$

3.7. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Definisi menurut Sugiyono (2017:160) menyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah pernyataan tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik data sampel pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah:

3.7.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan hasil data dalam penelitian ini, sebagai berikut

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Ho: $\rho_{y1.2} = 0$: (Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang besar antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen).

Ha: $\rho_{y1.2} \neq 0$: (Secara parsial terdapat pengaruh yang besar antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen).

2. Pengaruh Persepsi Konsumen (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Ho: $\rho_{y2.1} = 0$: (Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang besar antara persepsi Konsumen terhadap kepuasan konsumen).

Ha: $\rho_{y2.1} \neq 0$: (Secara parsial terdapat pengaruh yang besar antara persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen).

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, dapat dilihat dari nilai P-value dibandingkan dengan α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria:

H₀: Ditolak/H_a diterima jika P-value < 0,05.

H₀: Diterima/H_a ditolak jika P-value \geq 0,05.

3.7.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan hasil data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Ho: $\rho_{y12} = 0$: (Secara simultan tidak terdapat pengaruh yang besar antara kualitas pelayanan, dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen).

Ha: $\rho_{y12} \neq 0$: (Secara simultan terdapat pengaruh yang besar antara kualitas pelayanan, dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen).

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan digunakan nilai *significance* F dibandingkan dengan dengan kriteria:

H₀: Ditolak/H_a diterima jika *significance* F < 0,05.

H₀: Diterima/H_a diterima jika *significance* F ≥ 0,05.