

BAB III

Metode Penelitian

3.1 Strategi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tujuan dari metode kuantitatif ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan karakteristik yang diselidiki dan untuk menggabungkan hubungan antara variabel yang digunakan. Fokus lain dari penelitian ini adalah analisis data numerik (angka) yang diolah menggunakan metode statistik

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif yaitu strategi yang bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri atas variabel X_1 (kualitas pelayan), X_2 (fasilitas), X_3 (Persepsi Harga) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan).

Metode penelitian adalah suatu cara untuk memperoleh data yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang mengumpulkan data melalui pendapat langsung (wawancara) atau tidak langsung (kuesioner) atau tanya jawab dari responden, dan data yang terkumpul digunakan untuk menganalisis layanan yang diberikan, kualitas, fasilitas dan kepuasan pelanggan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8), penelitian kuantitatif dimaksudkan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis dan digunakan untuk mempelajari populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk keperluan yang diberikan. uji. hipotesa.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi penelitian

Populasi merupakan himpunan yang terdiri dari atas objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dari penelitian ini adalah 100± penghuni asrama yang sedang/Pernah menyewa dari beberapa program yang berjalan (Mahasiswa baru bidikmisi yang berjumlah 35 orang, Platda terpadu 15 orang, Platnas terpadu 20 orang, Mahasiswa kerjasama 40 orang) di asrama menara 2 Universitas Negeri Jakarta timur.

3.2.2 Sampel Penelitian

Tetnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* artinya responden (subjek) artinya responden dipilih secara sengaja atau khusus dengan pertimbangan tertentu yang diyakini representative terhadap populasi penelitian dan berdasarkan ciri-ciri yang dipandang mempunyai hubungan yang erat dengan kriteria yang di inginkan. Pertimbangan yang digunakan adalah responden yang pernah melakukan sewa atau sedang menyewa unit asrama berbayar menara 2 kampus b UNJ.

tabel 3. 1 Sampel Penghuni asrama mahasiswa menara 2 UNJ

No	Data Sampel Penghuni asrama menara 2 UNJ Tahun 2021-2022	Jumlah
1.	Program mahasiswa baru UNJ	30
2,	Program mahasiswa kerjasama	40
3.	Center Platda Terpadu	15
4.	Proram Platnas Terpadu	15
Jumlah		100

Sumber : Asrama menara 2 UNJ

Adapun sampel diambil dan penelitian ini sebanyak konsumen yang dilakukan dengan cara *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus *slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (1.0)$$

Keterangan:

a : Jumlah Sampel

N:Jumlah Populasi

ℓ : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) = 5%

pengambilan sampel yang diinginkan 5%

$$n = \frac{100 \text{ konsumen}}{1 + 100(0.05)^2}$$

$$n = 80$$

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah klien yang pernah atau sedang menyewa unit hunian di Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta B. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel seperti kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), persepsi harga (X3), dan kepuasan pelanggan (Y). Data primer dan data sekunder merupakan data penelitian ini. Sugiyono (2019:194) menyatakan bahwa sumber data penelitian ini adalah:

1. data primer

Sumber data dari mana data dibagikan kepada pengumpul data adalah data primer untuk survei ini, termasuk data yang berasal dari tanggapan 80 responden. Metodenya adalah dengan mendistribusikan survei ke semua pelanggan secara online menggunakan tautan *Google Form*.

1. data skunder

Sumber data dimana data tidak langsung dibagikan dengan pengumpul data. Misalnya melalui perantara orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder untuk penelitian ini adalah literatur, artikel, dan jurnal dari internet.

3.3.1 Metoda Pengumpulan Data

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Dalam skala likert digunakan skor (bobot nilai) yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan. Alternative jawaban yang telah

disediakan adalah sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), Netral (skor 3). tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (skor 1)

tabel 3. 2 Skala Likert untuk Instrumen Penelitian

No	Pernyataan	Kode	Penilaian
1.	Sangat Setuju	(SS)	5
2.	Setuju	(S)	4
3.	Netral	(N)	3
4..	Tidak Setuju	(TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

Sumber: Sugiono, (2017:159)

3.4 Oprasional Variabel

3.4.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang akan di ciptakan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:66)

Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih penulis yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi harga Terhadap Kepuasan Pelanggan asrama menara 2 UNJ”, maka penulis mengelompokkan variabel-variabel dalam judul tersebut dalam 2 (dua) variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*)

- a. Variabel Independen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi, variabel tidak terikat, variabel bebas, atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono

(2017). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah Kualitas Pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan persepsi harga (X3).

- b.** Variabel Dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2017). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah metode pengumpulan data yang berupa opini dari subjek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner sebagai alat instrumen penelitian merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab.

Adapun variabel yang terdapat didalam kuesioner yang disebarkan kepada responden adalah sebagai berikut :

tabel 3. 3 Indikator Variabel kualitas Pelayanan (X1)

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan	No. Instrumen
1.	Kualitas Pelanggan (X1)	Reability	Kecepatan Pelayanan	Karyawan Asrama berbayar Kampus B UNJ melayani dengan cepat	1.
2.			Keakuratan pelayanan	Karyawan Asrama berbayar Kampus B UNJ Akurat dalam melakukan pelayanan jasanya (pengaturan jadwal sewa)	2.
3.		Responsiveness	Respon Karyiawan	Karyawan Asrama berbayar Kampus B UNJ merespon keluhan pelanggan dengan baik	3.
4.			Kecepatan Melayani keluhan	Karyawan Asrama berbayar Kampus B UNJ cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen	4.
5.		Assurance	Pelayanan	Karyawan Asrama berbayar Kampus B UNJ melayani pelanggan dengan ramah	5.

Sumber: Kotler & keller (2016)

tabel 3. 3 Indikator Variabel kualitas Pelayanan (X1)

6.			Ketrampilan	Karyawan Rusunawa Kampus B Unj memiliki ketrampilan yang baik dalam melayani pelanggan	6.
7.		Emphaty	Kesigapan Karyawan	Karyawan Rusunawa Kampus B Unj siap mengatasi keluhan pelanggan	7.
8.			Komunikasi	Karyawan Rusunawa Kampus B Unj menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan	8.
9.		Tangibles	Penataan Ruang	Karyawan Rusunawa Kampus B Unj menata ruang dan fasilitas dengan baik	9.
10.				Kebersihan	Karyawan Rusunawa Kampus B Unj menata ruang dan fasilitas dengan bersih dan nyaman untuk ditempati

Sumber: Kotler & Keller (2016)

tabel 3. 4 Indikator Fasilitas (X2)

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan	No. Instrumen	
1.	Fasilitas (X2)	Pertimbangan/ Perencanaan Special	Design Kamar	Kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ Nyaman	1.	
2.			Fasilitas	Tersedianya Fasilitas yang baik	2.	
3.		Perencanaan Ruang	Pendingin Udara	Pendingin kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ yang baik	3.	
4.			Kelengkapan	Fasilitas kamar kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ lengkap	4.	
5.		Perlengkapan/ Perabotan		Alat Pemadam	Tersedianya alat pemadam di setiap lantai kamar Asrama Menara 2 kampus b UNJ jika dalam keadaan darurat	5.
6.				Stop Kontak	Tersedianya stop kontak listrik didalam kamar kamar Asrama Menara 2 menara 2 UNJ b	6.
7.				Internet	Tersedianya fasilitas Hospot di sekitar kampus b UNJ	7
8.				Tata Cahaya dan Warna	Warna	Warna interior kamar kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ yang digunakan membuat rileks

tabel 3. 4 Indikator Fasilitas (X2)

9.			Pencahayaan	Penerangan kamar kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ yang baik	9.
10.		Unsur Pendukung	Informasi	Papan Informasi yang tersedia mempermudah konsumen yang mencari informasi tentang fasilitas kamar Asrama Menara 2 kampus b UNJ	10.
11.			Layanan Extra	Pengamanan security 24 jam membuat saya merasa aman	11.

Sumber: Tjiptono (2016)

tabel 3. 5 Indikator Variabel Persepsi Harga (X₃)

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan	No. Instrumen	
1.	Persepsi Harga (X ₃)	Keterjangkauan harga	Harga untu semua kalangan	Harga Unit Asrama Menara 2 Kampus B UNJ Terjangkau oleh semua kalanga	1.	
2.			Variasi Harga	Harga kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ bervariasi sesuai dengan fasilitas produk	2.	
3.		Kesusaian harga dengan kualitas produk	Kesesuaian harga	Harga kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ bervariasi sesuai dengan kualitas produk	3.	
4.			Kualitas Produk	Harga yang di tawarkan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.	4.	
5.		Daya Saing Harga		Harga saing	Harga sewa kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ dapat Bersaing dengan sewa tempat tinggal lainnya	5.
6.				Pilihan harga	Harga sewa kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ lebih terjangkau dari pada dengan sewa tempat tinggal lainnya	6.

tabel 3. 5 Indikator Variabel Persepsi Harga (X₃)

7.		Kesesuaian harga dengan manfaat	Manfaat	Harga sewa kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ sesuai dengan manfaat yang saya rasakan	7.
			Perbandingan Manfaat	Harga sewa kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ memiliki manfaat yang bagus di banding tempat tinggal sewa lainnya	8

Sumber: Kotler & Keller (2016)

tabel 3. 6 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan	No. Instrumen
1.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Re-purchase	Menyewa kembali	Saya akan menyewa kembali di kamar Asrama Menara 2 Kampus B UNJ	1.
2.			Loyalitas	saya tidak akan beralih ke tempat tinggal lain selain di Asrama Menara 2 Kampus B UNJ	2.
3.		Menciptakan Word-of-mouth	Rekomendasi	Saya akan memberi rekomendasi kepada kerabat terdekat yang akan berkuliah di UNJ untuk menyewa unit di Asrama Menara 2 Kampus B UNJ	3.
4.			Informasi	Saya akan memberi informasi kepada kerabat terdekat tentang kelebihan Asrama Menara 2 Kampus B UNJ	4.
5.		Citra Merk	Kekuatan	Asrama Menara 2 Kampus B UNJ memiliki merk yang kuat	5.

tabel 3. 6 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

6.			Keunggulan	Asrama Menara 2 Kampus B UNJ adalah produk faforit yang dikenal oleh mahasiswa UNJ	6.
7.		Keputusan pembelian	Variasi	Jumlah produk yang dikeluarkan Asrama Menara 2 Kampus B UNJ bervariasi dan memiliki banyak tipe	7.

Sumber: Rondonuwu & Komaling (2018)

3.5 Metode Analisis Data

Menurut sugiyono (2017:232) menyatakan bahwa Analisis data merupakan kegiatan setelah mengupulkan data dari seluruh responden dan atau dari sumber data lainnya. Kegiatan analisis data untuk langkah pertama adalah mengelompokan data menurut variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel untuk semua reponden, lalu menyajikan data untuk setiap data yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan menganalisis data yang dipakai dalam penelitian kuantitatif ini adalah analisis regresi linier berganda dengan mengguankan *software* oleh data yaitu SPSS (*statistic Product and Service Solution*) versi 25.0.

Langkah kedua dalam analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pengukuran dan pengujian suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian tidak memiliki *reability* (tingkat keandalan) dan *validaty* (tingkat

kesalahan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

3.5.1 Uji Validitas

Suatu alat ukur dikatakan valid apabila benar-benar dapat menjawab secara cermat tentang variable yang akan diukur. Selanjutnya instrumen tersebut diuji cobakan kepada sampel penelitian yaitu 80 orang pelanggan di Asrama berbayar menara 2 Kampus B UNJ, kemudian data yang diperoleh dan dilakukan analisis faktor dengan metode korelasi sederhana, yaitu dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total.

Menurut (Sugiyono 2017:121) menyatakan bahwa valid yang dimaksud adalah alat ukur yang digunakan dalam memperoleh data adalah valid. Validitas alat ukur di ujikan dengan mengitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan nilai keseluruhan yang didapat pada alat ukur tersebut. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrument ini yaitu *Product Moment* dari *Karl Person*

Person Product Moment (Sugiyono, 2017:276) :

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(2.0)$$

Keterangan :

r = Nilai korelasi product moment

n = Banyaknya responden (sampel)

X= Jawaban dari indikator item pertanyaan

Y= Total jawaban dalam satu variabel

Kriteria atau syarat keputusan suatu instrumen dikatakan valid dan tidaknya menurut Sugiyono (2017:267), dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel dengan ketentuan:

1. Jika nilai r hitung > r tabel, maka item kuesioner adalah valid.
2. Jika nilai r hitung < r tabel, maka item kuesioner adalah tidak valid.

3.5.2 Uji Reabilitas

Uji realibilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid, pengujian reabilitas instrument dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat kehandalan dapat menunjukan hasil yang konsisten. Pengujian reabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *software* spss 25.0 yang dianalisis menggunakan *Cronbach Alpha*. Lebih lanjut Sugiyono mengemukakan instrument penelitian dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,60 atau lebih.

Kriteria penilaian realibitas menurut Arikunto (2018:224), sebagai berikut

tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Realibitas

No.	Interval	Tingkat Hubungan
1.	0,0-0,20	Sangat Lemah
2.	0,20-0,40	Lemah
3.	0,40-0,60	Sedang
4.	0,60-0,80	Kuat
5.	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Arikunto, (2017:89)

3.6 Analisis statistik Data

3.6.1 Koefisien Determinasi Parsial

Menurut (Prof.DR.Soebardhy et al. 2020:70), Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran statistic untuk regresi linear yang menunjukkan jumlah bagian pada variabel bebas yang ditentukan oleh penghitungan regresi. Koefisien korelasi persial ditUNJukan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan dari satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat secara persial tidak simultan atau bersama-sama. Nilai r^2 yang besar menunjukan jika variabel independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Tujuan dari menghitung koefisien determinasi persial ini untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan terhadap variabel terikat. Determinasi persial yang digunakan untuk mengetahui perngaruh dari variabel bebas (independen) Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Persepsi harga (X3)

terhadap variabel terikat (dependen) Kepuasan Pelanggan (Y). Rumus dalam menghitung koefisien persial, sbb:

1. Pengaruh X_1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Y, dimana X_2 dan X_3 konstan.

$$KD_{y1.23} = (r_{y1.23})^2 \times 100\%$$

2. Pengaruh X_2 Fasilitas Terhadap Kepuasan pelanggan Y, dimana X_1 dan X_3 konstan

$$KD_{y2.13} = (r_{y2.13})^2 \times 100\%$$

3. Pengaruh X_3 Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Y, dimana X_1 dan X_2 konstan

$$KD_{y3.12} = (r_{y3.12})^2 \times 100\%$$

3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Penelitian ini menggunakan koefisien determinasi berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. maka dalam koefisien sterminasi ini penulis gnakan untuk mengetahui besaran pengaruh antara variabel X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (Fasilitas), Persesi harga (X_3) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Koefisien determinasi dapat diolah dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.0)$$

Keterangan :

KD : koefisien Determinasi

R^2 : Koefisien dterminasi korelasi

Nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 sampai 1 . Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

1. Jika $r = -1$ atau mendekati -1, maka Pengaruh negative yang kuat dan sempurna atau relatif antara variebel X dan variabel Y.

2. Jika $r = 1$ atau mendekati 1, maka Pengaruh positif yang kuat dan sempurna atau relative kuat antara variabel X dan variabel Y.
3. Jika $r = 0$ atau mendekati 0, maka tidak ada pengaruh atau mempunyai pengaruh yang relative rendah antara variabel X dan variabel Y.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terhadap pengaruh yang positif dan signifikan perubahan variabel bebas (X_1, X_2, X_3) dengan variabel terikat (Y), secara parsial dan simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian adalah :

1. Uji T (Parsial)

Uji t bertujuan untuk menguji signifikansi atau pengaruh antar variabel X dan variabel Y secara parsial, atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel dependen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen. Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{table}$, H_a di tolak dan H_o diterima, yang berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{table}$, H_a di terima dan H_o ditolak, yang berarti secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

2. Pengujian hipotesis secara simultan (uji F)

Pengujian hipotesis terhadap ρ digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

$H_o : \rho_1, \rho_2, \rho_3 \leq 0 =$ secara simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1), fasilitas(X_2), dengan kepuasan pelanggan (Y)

$H_a : \rho_1, \rho_2, \rho_3 > 0 =$ secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1), fasilitas(X_2), dengan kepuasan pelanggan (Y)