

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono metode kuantitatif (2013:78) yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filosofi, positifi, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. Tempat penelitian yang dilakukan adalah pada salah satu klinik kecantikan yang berada di kota Bandar Lampung yaitu klinik kecantikan puspita, unit analisis dan respondennya adalah konsumen yang menggunakan jasa di klinik kecantikan puspita dengan Tipe investigasi yang akan dilakukan pada penelitian ini bersifat kausal (*descriptive*), dimana peneliti ingin menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah. Setting tempat penelitian ini adalah bersifat natural, yakni dimana saja responden yang ditemui yang sedang menerima jasa di klinik kecantikan tersebut. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer. Data primer merupakan data yang didapat oleh peneliti secara langsung dari responden tanpa melalui perantara Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:79) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan harga , kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di kota Bandar Lampung. Dengan menggunakan cara penyajian tabel dengan data nominal, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Kemudian indikator yang dapat diukur ini dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat item pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Konsep operasional variabel yang telah dirumuskan peneliti seperti tabel dibawah ini:

### 3.2. Operasional Variabel

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Defenisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Harga (X1)	Harga mengkomunikasikan positioning nilai yang dimaksudkan dari produk atau merek perusahaan ke pasar. Produk yang dirancang dan dipasarkan dengan baik dapat dijual dengan harga tinggi dan menghasilkan laba yang besar. Harga bukan hanya angka-angka di label harga. Harga mempunyai banyak bentuk dan melaksanakan banyak fungsi. Sewa, uang sekolah, ongkos, upah/ fee, bunga, tarif, biaya penyimpanan, gaji dan komisi semuanya merupakan harga yang harus anda bayar untuk mendapatkan barang atau jasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Daya saing harga</li> <li>3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk</li> <li>4. Harga yang dipersepsikan</li> <li>5. Harga yang direferensikan</li> </ol>	<p>Menggunakan tabel nominal</p> <p>1 = sangat tidak setuju</p> <p>2 = tidak setuju</p> <p>3 = cukup setuju</p> <p>4 = setuju</p> <p>5 = sangat setuju</p>
Kualitas produk (X2)	kualitas produk merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk (form)</li> <li>2. Fitur (feature)</li> <li>3. Kualitas kinerja</li> </ol>	<p>Menggunakan tabel nominal</p> <p>1 = sangat tidak setuju</p>

	keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya	4. Kesan kualitas 5. Ketahanan 6.Keandalan 7.Kemudah perbaikan 8. Gaya (style) 9. Desain	2 = tidak setuju 3 = cukup setuju 4 = setuju 5 = sangat setuju
Kualitas pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan	1. Bukti Fisik (Tangible); 2. Empati 3. Reliabilitas atau Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Menggunakan tabel nominal 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup setuju 4 = setuju 5 = sangat setuju
Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil)	1. Tetap loyal 2. Membeli produk yang baru ditawarkan 3. Merekomendasikan produk	Menggunakan tabel nominal 1 = sangat tidak setuju 2 = tidak setuju 3 = cukup setuju 4 = setuju

	yang diharapkan.	4. Bersedia membayar lebih 5. Memberi masukan	5 = sangat setuju
--	------------------	---	-------------------

### **3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Sumber data**

Penelitian ini menggunakan data primer menurut Sekaran (2017:67) data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan social atau masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer yang dilakukan melalui kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Data ini di perlukan untuk mengetahui harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di klinik kecantikan di kota Bandar Lampung. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan pertanyaan tertutup dilengkapi dengan kategori jawaban yang telah tersedia, selanjutnya responden diminta untuk memilih salah satu jawaban dari daftar yang telah disediakan.

#### **3.3.2. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner berisi tentang identitas atau karakteristik pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di klinik kecantikan puspita di kota Bandar Lampung. Menurut Sugiyono (2013:89), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden tersebut.

Kemudian kuesioner itu ditujukan kepada para responden yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu para konsumen klinik kecantikan Puspita di kota Bandar Lampung. Menurut Sugiyono (2013:90), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat di berikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Untuk menyaring terhadap data tersebut, maka disediakan lima alternatif jawaban dengan masing-masing skor sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 skala pengukuran pertanyaan**

NO	PILIHAN JAWABAN		SKOR
1	SS	Sangat setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak setuju	2
5	STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

### **3.4. Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.4.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono (2009:72). Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita pada Januari 2020 sampai Mei 2020 yang berjumlah 1918 orang.

### 3.4.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:116), 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, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih.

Karena pengguna tidak mudah untuk ditemukan maka, sampel yang digunakan adalah *sampling insidental* yaitu teknik penentu berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono (2009:122). Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen dan pasien klinik kecantikan Puspita di Bandar Lampung. Penelitian menggunakan rumusan penentu ukuran sampel yang dinyatakan oleh *Slovin* Husien Umar ( 2003:165) dengan batas kesalahan 10%. Rumus menghitung ukuran sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1.918}{1+1.918(10\%)^2}$$

$$n = 95,05 \text{ sampel}$$

$$n = 100 \text{ sampel}$$

ket:

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

Moe = *Margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Dapat ditentukan bahwa sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 kemudian akan ditambah 20 responden yang merupakan responden prasurvey sehingga jumlah keseluruhan sampel pada penelitian ini sebanyak 120 responden.

### **3.5 Analisis data**

Statistik yang digunakan dalam penelitian ini statistik eksploratif. Pada teknik analisis ini sub variabel dari masing-masing variabel dijabarkan menjadi item-item pernyataan, terdapat lima kriteria penilaian kuesioner yang terdiri atas sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju dan kemudian akan didapatkan hasil akhir berupa skor yang akan diolah menggunakan statistik inferensial. Sugiyono (2013:98) menyatakan statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data atau generalisasi. Analisis data responden akan dilakukan dengan memasukkan data responden dalam bentuk tabel melalui Microsoft Excel. Dari Microsoft Excel kemudian diolah menggunakan SPSS (*Statistical for Social Science*) untuk mendapatkan persentase dan frekuensi data responden.

### **3.6 Pengujian Instrumen**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Sekaran (2017:113) mengemukakan bahwa uji validitas dilakukan untuk membuktikan bahwa instrument, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, berarti pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Namun bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, berarti pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mengukur uji validitas dari penelitian ini, penulis menggunakan bantuan dari SPSS.

### **3.6.2. Uji Reliabilitas**

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (reliabilitas) suatu cara pengukuran yang menunjukkan sejauhmana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan- errorfree) dan karena itu menjamin Pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen Sekaran(2017:123).

Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Untuk menguji realibilitas data dari penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS.

## **3.7 Uji Persyaratan Analisis Data**

### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data yang dimiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametik, jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametik. Uji normalitas adalah melakukan perbandingan antara data yang dimiliki dengan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama, Wiratna Sujarweni (2015:120). Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* (KS).

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal  
Ha : Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal
2. Apabila (Sig) > 0,05 maka Ho diterima (Normal)  
Apabila (Sig) < 0,05 maka Ha ditolak (Tidak Normal)
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution Seri 21.0*).
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variabel X normal atau tidak normal.

### 3.7.2 Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat statistik parametrik khususnya dalam analisis korelasi atau regresi linear yang termasuk dalam hipotesis asosiatif. Jadi bagi kita yang mengerjakan Skripsi berjudul "Korelasi antara", "Hubungan antara", atau "Pengaruh antara", uji linieritas ini harus kita lalui terlebih dahulu sebagai prasyarat uji hipotesis yang kita munculkan. Pengujian dapat dilakukan pada program SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation from Linearity*) lebih dari 0,05.

Prosedur pengujian :

1. Ho : model regresi berbentuk linier Ha : model regresi tidak berbentuk linier
2. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak  
Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho diterima
3. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 23.0*)

4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas ( $\text{sig}$ )  $> 0,05$  atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

### **3.8 Metode Analisis Data**

Sugiyono (2013:142) menyatakan bahwa: Metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

#### **1.8.1 Regresi Linear Tunggal**

Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut Independent Variable (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut Dependent Variable (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai persamaan regresi sederhana, sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda.

Sehingga persamaan regresi sederhana adalah

$$Y = a + bX_1$$

$$Y = a + bX_2$$

$$Y = a + bX_3$$

Keterangan :

<b>Y</b>	= kepuasan konsumen
<b>X1</b>	= harga
<b>X2</b>	= kualitas produk
<b>X3</b>	= kualitas pelayanan
<b>a</b>	= konstanta

## 1.8.2 Regresi Linier Berganda

Di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu Harga ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20.0. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + et$$

Keterangan :

<b>Y</b>	= kepuasan konsumen
<b>X1</b>	= harga
<b>X2</b>	= kualitas produk
<b>X3</b>	= kualitas pelayanan
<b>a</b>	= konstanta
<b>et</b>	= error term
<b>b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub></b>	= Koefesien regresi

## 3.10 Pengujian Hipotesis

### 3.10.1 Uji t :

#### 1. Pengaruh Harga ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ )

$H_0$  = Harga ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

$H_a$  = Harga ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
- Jika nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- Jika nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima

## **2. Pengaruh Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Ho = Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) tidak berpengaruh signifikan Kepuasan Konsumen (Y).

Ha = Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak
- b. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima
- c. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
- d. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Ho = Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Ha = Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- e. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka Ho ditolak
- f. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka Ho diterima
- g. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
- h. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima