

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *asosiatif* yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel yang dihubungkan. Jenis *asosiatif* merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara satu *variabel independen* dengan *variabel dependen*. Penelitian ini menguji variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan Konsumen (Y).

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah :

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Danang Sunyoto (2014,p.28). Jenis data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada konsumen untuk variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen .

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari objek penelitian dan data-data jurnal, surat kabar internet atau melalui dokumentasi bertujuan untuk mengetahui konsep konsep yang berkaitan dan mendukung penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

- a. Dokumentasi, yaitu pengambilan data secara langsung maupun terhadap objek penelitian mengenai masalah yang diteliti.
- b. Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengisian kuesioner secara langsung terhadap responden yang telah ditentukan sebagai sampel penelitian. Data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. 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	CS	Cukup Setuju	3
4	TS	Tidak setuju	2
5	STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

3.4 Populasi dan 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,P.72). Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang pernah melakukan perawatan di Klinik Kecantikan Puspita pada Juli 2017 sampai Desember 2017 yang berjumlah 1918 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2009, p.116), sampel adalah 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 p.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,p.165) dengan batas kesalahan 10%. Rumus menghitung ukuran sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian yang masih dapat ditolelir sebesar 1 – 15 %

Berdasarkan rumus di atas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ &= \frac{1918}{1 + 1918 (0,1)^2} \end{aligned}$$

$$= \frac{1918}{20.18}$$

$$= 95.0445986 \text{ di bulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sejumlah 100 sampel.

3.5 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 Sugiyono (2009,P.58) .

3.5.1 Variabel Independen

Variabel Independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Produk (X2).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Produk (X1)	kualitas produk merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya Tjiptono (2016 ,p.25)	Keunggulan yang dimiliki oleh klinik kecantikan puspita dalam melakukan perawatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk (form) 2. Fitur (feature) 3. Kualitas kinerja 4. Kesan kualitas 5. Ketahanan 6.Keandalan 7.Kemudah perbaikan 8. Gaya (style) 9. Desain
Kualitas Pelayanan	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 penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Tjiptono (2016 ,P.180).	Sesuatu kegiatan yang dilakukan karyawan kepada konsumen untuk menciptakan kenyamanan dalam melakukan perawatan di Klinik kecantikan Puspita.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik (Tangible); 2. Empati 3. Reliabilitas atau Keandalan (<i>Reliability</i>) 4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 5 Jaminan (<i>Assurance</i>)
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kotler (2009,P.138)	Kepuasan terhadap klinik kecantikan puspita dilihat dari hasil konsumen yang telah melakukan perawatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tetap loyal 2. Membeli produk yang baru ditawarkan 3. Merekomendasikan produk 4. Bersedia membayar lebih 5. Memberi masukan

3.7 Uji Persyarat Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar data yang di peroleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid (Anwar sanusi, 2016). Pengujian validitas penelitian ini menggunakan 30 responden dengan taraf nyata 5%, Sugiyono (2009, P.272). Berikut prosedur pengujian validitas dalam penelitian ini :

Hipotesis :

Ho : Data bersifat tidak valid

Ha : Data bersifat valid

Kriteria pengujian :

1. Apabila probabilitas sig < 0.05 maka Ho di tolak Ha di terima
Apabila probabilitas sig > 0.05 maka Ho di terima Ha ditolak
2. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS 20 (statistical program and service solution 20)

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik Sugiyono (2009,p.183). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik formula Alpha Cronbach, melalui program SPSS 20 (Statistical Program and Service Solution 20). Kemudian untuk menginterpretasikan besarnya r alpha indeks korelasi menggunakan tabel interprestasi nilai r Alpha indeks korelasi berikut tabel interprestasi nilai r alpha indeks korelasi: berikut tabel interprestasi nilai R dalam penelitian ini:

Tabel 3.2 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Koefisien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

Sumber: Sugiyono (2009:183)

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Sampel

Uji normalitas adalah sampel yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau sebaliknya (Rambat Lupiyoadi & Ridho Bramulya Ikhsan, 2015). Alat uji yang digunakan adalah model *kolmogorov smirnov* hasil ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan dan mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Berikut prosedur pengujian normalitas sampel dalam penelitian ini:

Rumus Hipotesis:

1. H_0 : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.

H_a : Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

kriteria pengambilan keputusan yaitu :

2. Apabila $Sig < \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak (distribusi sampel tidak normal).

Apabila $Sig > \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima (distribusi sampel normal).

3.8.2 Uji Homogenitas Sampel

Uji homogenitas adalah sampel digunakan untuk mengetahui apakah data sampel yang di ambil dari populasi bervariasi homogen atau tidak (Sugiyono,2016). Uji homogenitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 20(Statistical Program and Service Solution 20) .

Berikut prosedur pengujian homogenitas dalam penelitian ini:

Ho : Varian populasi adalah homogen

Ha : Varian populasi adalah tidak homogen

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Jika probabilitas (sig) > 0.05 maka (Alpha) Ho diterima
Jika probabilitas (sig) < 0.05 maka (Alpha) Ho ditolak
- b. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X homogen atau tidak homogen.
- c. Pengujian homogenitas sampel dilakukan melalui program SPSS 20.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat, atau kubik. Dengan uji linieritas akan di peroleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier,kuadrat atau kubik ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan *compare means*.

Rumusan Hipotesis:

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 dilakukan melalui program SPSS 20.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2016).

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Regresi lini berganda adalah analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih (Rambat Lupiyoadi & Ridho Bramulya Ikhwan, 2015). Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20 (Statistical Program and Service Solution 20). Berikut persamaan regresi linier berganda menguji pengaruh variabel X (motivasi, sikap, pembelajaran, dan persepsi) terhadap variabel Y (keputusan konsumen) berikut persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_t$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Konsumen
X1	= Kualitas Produk
X2	= Kualitas Pelayanan
a	= konstanta
e_t	= error term
b₁, b₂	= Koefisien regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t

Uji t atau uji parsial adalah sebuah variabel bebas berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikatnya (Suharyadi & Purwanto, 2015). Berikut prosedur uji t dalam penelitian ini :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita

Hipotesis :

Ho : Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita.

Ha : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

1. Menentukan nilai titik kritis untuk t pada Df= n-k dengan taraf nyata 5%
2. Membandingkan hasil perhitungan t Hitung dan t Tabel dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai t *hitung* > t *tabel* / sig < alpha maka Ho ditolak Ha diterima
 - b. Jika nilai t *hitung* < t *tabel* / sig > alpha maka Ho diterima Ha ditolak
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita

Hipotesis :

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita.

Ha : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

1. Menentukan nilai titik kritis untuk t pada Df= n-k dengan taraf nyata 5%
2. Membandingkan hasil perhitungan t Hitung dan t Tabel dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai t *hitung* > t *tabel* / sig < alpha maka Ho ditolak Ha diterima
 - b. Jika nilai t *hitung* < t *tabel* / sig > alpha maka Ho diterima Ha ditolak.

2.10.2 Uji F

Uji f adalah uji secara bersama-sama variabel bebas secara signifikan terhadap variabel terikat (Rambat Lupiyoadi & Ridho Bramulya Ikhsan, 2015). Berikut pengaruh uji f dalam penelitian ini.

Ho : Kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita

Ha : Kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Puspita

Kriteria penggunaan dilakukan dengan cara :

1. Menentukan nilai titik kritis untuk F pada $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$ dengan taraf nyata 5%
2. Membandingkan hasil perhitungan F hitung dan F tabel dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ / $sig < \alpha$ maka Ho ditolak Ha diterima
 - b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ / $sig > \alpha$ maka Ho diterima Ha ditolak

