

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian *explanatory research*. penelitian yang di maksudkan untuk menjelaskan kedudukan variabel - variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2017). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode yang menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerik (Sugiyono, 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keandalan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Barber Boys Selorejo Mojowarno.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey yakni penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Teknik analisis data yang di gunakan ialah analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Dan data diolah dan di uji dengan teknik analisis data yang menggunakan SPSS.

3.2 Objek, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Barber Boys Selorejo Mojowarno Jl. Selorejo – Ceweng no.45 Kec. Mojowarno, Kabupaten Jombang.waktu penelitian yang di rencanakan yaitu dari bulan April sampai dengan bulan Juni 2022.

3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

1.3.1 Definisi Operasional

Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) serta dua variabel independen yakni meliputi keandalan (X1) dan fasilitas (X2). Definisi operasional dari ketiga variabel tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut .:

1. Keandalan (X1)

Menurut Kotler dan Keller (2009:52) Keandalan merupakan kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Menurut Asna (2017) Indikator keandalan yaitu:

1. Membrikan pelayanan sesuai keinginan pelanggan.
2. Karyawan yang bertanggung jawab.
3. Penguasaan dan keterampilan dalam pelayanan.
4. Keterampilan berkomunikasi dengan pelanggan.

2. Fasilitas (X2)

Menurut Tjiptono (2001:184) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat di tawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Menurut william & Purba (2020) ada dua bagian indikator fasilitas yaitu :

1. Bukti fisik

- a. Ruang potong rambut yang nyaman, bersih dan rapi.

- b. Fasilitas tempat antrian yang nyaman.
 - c. Tersedianya tempat parkir yang memadai.
 - d. Unsur pendukung lainnya.
2. Dukungan fisik
- a. Menata fasilitas.
 - b. Peralatan penunjang.
3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan di artikan sebagai respon pelanggan yang dirasakan antara harapan dengan kinerja Barber Boys. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator dari Consuegra (2007) yang meliputi :

1. Kesesuaian harapan : Jasa yang di tawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan.
2. Presepsi kinerja : Hasil atau kinerja pelayanan yang di terima sudah sangat baik atau belum.
3. Penilaian pelanggan : Dari secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan jasa lainya yang menawarkan jasa yang sama.

Tabel 3.1 Kisi – Kisi Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Skala
Keandalan (X1) Asna (2017)	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.	1. Karyawan Barber Boys memberikan pelayanan sesuai keinginan saya.	(Likert)
		2. Karyawan Barber Boys memberikan pelayanan yang memuaskan.	
	b. Karyawan yang bertanggung jawab.	3. Karyawan Barber Boys bertanggung jawab jika terjadi kesalahan.	
	c. Penguasaan dan keterampilan dalam pelayanan.	4. Karyawan Barber Boys memberikan informasi/penjelasan tentang model potong rambut yang di minta pelanggan..	
		5. Karyawan Barber Boys sangat menguasai segala jenis model potong rambut.	
	d. Keterampilan berkomunikasi dengan pelanggan.	6. Karyawan Barber Boys bersikap ramah ketika melayani pelanggan	
		7. Karyawan Barber Boys berbicara sopan ketika melayani pelanggan	

Tabel 3.1 lanjutan...

Fasilitas (X2) William dan Purba (2020)	a. Bukti fisik.	8. Barber Boys menyediakan ruangan potong rambut yang nyaman, bersih dan rapi.	(Likert)
		9. Barber Boys menyediakan tempat antrian yang nyaman.	
		10. Barber Boys menyediakan lahan parkir yang memadai.	
		11. Barber Boys menyediakan toilet untuk pelanggan.	
		12. Barber Boys menyediakan free wifi area.	
		b. Dukungan fisik	
	14. Barber boys memiliki peralatan dan perlengkapan yang sangat lengkap.		

Tabel 3.1 Lanjutan..,

Kepuasan pelanggan (Y) Consuegra (2007)	a. Kesesuaian harapan	15. Saya puas dengan keputusan saya potong rambut di Barber Boys	<i>(Likert)</i>
		16. Saya akan merasa berbeda, jika saya potong rambut di Barber Boys lagi.	
	b. Presepsi kinerja	17. Saya merasa tidak senang dengan keputusan saya potong rambut di Barber Boys	
		c. Penilaian pelanggan.	
	19. Pilihan saya bijaksana potong rambut di Barber Boys		

(Sumber : Jurnal ilmiah)

1.3.2 Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini Pengukuran angket dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, yaitu :

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Penentuan Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 136) , populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk mempelajarinya lalu menarik kesimpulannya. Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Barber Boys yang jumlahnya tidak di ketahui secara pasti.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian yang di ambil dari suatu populasi. Menurut Sugiyono (2017: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan menurut Sumarni dan Wahyuni (2006 : 70) Sampel merupakan bagian populasi yang di pakai untuk memperkirakan karakteristik populasi. Sampel di ambil dengan mempertimbangkan bahwa populasi yang ada sangat besar

jumlahnya, sehingga tidak mungkin untuk meneliti seluruh populasi yang ada. Pada penelitian ini sampel yang di gunakan untuk responden adalah pelanggan Barber Boys Selorejo Mojowarno.

3.5 Teknik Sampling

Teknik pemilihan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, yaitu metode sampling yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi populasi untuk di pilih menjadi sampel (Sugiyono, 2004). Sedangkan jenis yang di gunakan adalah *accidental sampling* yaitu tehnik penentuan sampel yang di dasarkan suatu kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan di temui oleh peneliti dan memiliki kriteria yang sesuai maka akan di jadikan sampel (Sugiyono, 2013). Adapun kriteria yang digunakan untuk memilih sampel adalah Pelanggan Barber Boys yang sudah pernah potong rambut lebih dari dua kali dan Pelanggan Barber Boys yang telah menjadi pelanggan tetap. Oleh karena populasi tidak di ketahui secara pasti maka pengambilan sampel sebagaimana yang di kemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2006). Dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{[Za/2]^2}{E}$$

$$n = \frac{[1,96]^2}{0.20}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

$Z_{\alpha/2}$: Nilai standar daftar luar normal standar sebagai tingkat kepercayaan (α) 95%.

E : Tingkat ketepatan yang di gunakan dengan mengemukakan besarnya error secara maksimum secara 20%.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel yang di gunakan adalah 96,04 responden. Agar memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, maka sampel di bulatkan menjadi 100. Jadi sampel yang akan di gunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka-angka seperti data isian kuisioner (Engel, 2014). Dan kemudian data tersebut akan di olah menggunakan statistic.

3.6.2 Sumber Data

Berdasarkan sumber datanya, untuk melakukan pengambilan data peneliti memanfaatkan dua metode yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Fitri, 2021) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.6.2.1 Data Primer

Menurut Marzuki (2005) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk

pertama kalinya. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari hasil kuisisioner.

3.6.2.2 Data Sekunder

Menurut Marzuki (2005) data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kepuasan pelanggan, keandalan dan fasilitas.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka sehingga responden hanya perlu memilih pernyataan yang sudah di sediakan. Pertanyaan yang di ajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden. Kuisisioner akan di berikan secara langsung kepada pelanggan Barber Boys.

Dengan melakukan penyebaran kuisisioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert umumnya menggunakan 5 angka penelitian, yaitu: (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) netral, (4) tidak setuju dan (5) sangat tidak setuju.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang di gunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mendukung penelitian.

3.8 Pengujian Instrument Penelitian

3.8.1 Uji validitas

Uji Validitas adalah prosedur untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak (Putranto, 2016). Pengujian validitas menggunakan *Pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang di peroleh dengan pertanyaan – pertanyaan. ntuk menguji validitas instrumen menggunakan aplikasi SPSS, instrument penelitian di katakan valid jika tingkat signifikansinya berada diatas 0.05 dan apabila tingkat signifikansinya berada di bawah 0,05 maka pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	Signifikansi	Keterangan
Keandalan (X1)	X1.1	0.583	0.05	Valid
	X1.2	0.473	0.05	Valid
	X1.3	0.532	0.05	Valid
	X1.4	0.531	0.05	Valid
	X1.5	0.623	0.05	Valid
	X1.6	0.565	0.05	Valid
	X1.7	0.522	0.05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0.776	0.05	Valid
	X2.2	0.478	0.05	Valid
	X2.3	0.578	0.05	Valid
	X2.4	0.444	0.05	Valid

	X2.5	0.768	0.05	Valid
	X2.6	0.631	0.05	Valid
	X2.7	0.780	0.05	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0.554	0.05	Valid
	Y2	0.644	0.05	Valid
	Y3	0.568	0.05	Valid
	Y4	0.521	0.05	Valid
	Y5	0.574	0.05	Valid

(Sumber : Data Primer Diolah Dengan Spss 20)

3.8.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Uji Alpha Cronbach dengan criteria hasil pengujian sebagai berikut :

1. Jika nilai Alpha Cronbach hasil perhitungan $> 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah reliable .
2. Jika nilai Alpha Cronbach hasil perhitungan $< 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian tidak reliable.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Keandalan (X1)	0.718	Reliable
Fasilitas (X2)	0.756	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.723	Reliable

(Sumber : Data Primer Diolah Dengan Spss 20)

3.9 Tehnik Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif

Analisa Deskriptif terdiri dari beberapa pernyataan dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

- 1) 1,0 – 1,8 = Sangat Rendah
- 2) >1,8 - 2,6 = Rendah
- 3) >2,6 - 3,4 = Netral
- 4) >3,4 – 4,2 = Tinggi
- 5) >4,2 - 5,0 = Sangat Tinggi

3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada analisis regresi linier berganda Analisis regresi yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari variabel independen terhadap suatu variabel dependen, variabel X (independen) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel Y (dependen) harus lebih dari 1 variabel. Dalam penelitian ini variabel independen adalah Keandalan (X1) dan Fasilitas (X2) dan variabel dependen adalah Kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan variabel di atas, maka rumus regresi linier bergandanya adalah (Samsir, 2010) :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

y = Variabel terikat, yaitu dalam penelitian ini kepuasan pelanggan

α = Konstantan

X_1, X_2 = variabel bebas

b_1, b_2 = Parameter (koefisien) regresi.

E = Standar error

3.9.3 Pengujian Hipotesis

4. Uji t

Pengujian uji t di gunakan untuk menguji tingkat signifikan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y . Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh $p\text{-value} \leq 0,05$ (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan, dan begitu pula sebaliknya. Uji hipotesis responden dapat diterima jika:

1. Jika $\text{sig} < \alpha (0,05)$, maka hipotesis diterima
2. Jika $\text{sig} > \alpha (0,05)$, maka hipotesis ditolak.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Nilai koefisien determinasi ini adalah nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat (Kuncoro, 2013).

$$d = R^2 + 100\%$$

Keterangan :

d = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

100 % = presentasi distribusi

3.10 Uji Asumsi Klassik

Uji asumsi klasik dipergunakan untuk memperoleh hasil regresi yang baik dan efisien. dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan uji-uji sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametrik-test* (uji parametrik) adalah data yang harus memiliki distribusi normal. Menurut Ghazali (2017) berpendapat bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal.

2. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan

dengan menganalisis nilai Tolerance dan Variance Influence Factor (VIF) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai VIF > 10 dan Tolerance $< 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi terdapat masalah multikolinieritas .
2. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance $> 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk menganalisis terjadinya masalah heteroskedastisitas, dilakukan dengan menganalisis Grafik Scatter Plot dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika sebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu dan sebarannya berada di atas dan di bawah titik nol sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.
2. Jika sebaran titik-titik membentuk suatu pola tertentu dan sebarannya hanya berada di atas atau di bawah titik nol sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi terdapat masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi pada tempat yang berdekatan datanya yaitu cross sectional. Autokorelasi merupakan korelasi time series (lebih menekankan pada dua data penelitian berupa data rentetan waktu). Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (Durbin Watson) dengan kriteria pengambilan jika $D - W$ sama dengan 2, maka tidak terjadi autokorelasi sempurna sebagai rule of thumb (aturan ringkas), jika nilai $D - W$ diantara 1,5 – 2,5 maka tidak mengalami gejala autokorelasi (Ghozali, 2015).