

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, agar pelaksanaannya terarah dan sistematis maka disusun tahapan-tahapan penelitian.

1. Tahapan pra lapangan

Peneliti mengadakan *survey* pendahuluan yakni dengan mencari subjek sebagai narasumber. Selama proses *survey* ini peneliti melakukan penjajagan lapangan (*field study*) terhadap latar penelitian, mencari data dan informasi tentang pelayanan rumah makan. Peneliti juga menempuh upaya konfirmasi ilmiah melalui penelusuran literature buku dan referensi pendukung penelitian.

2. Tahapan pekerjaan lapangan

Dalam tahapan ini peneliti memasuki dan memahami latar penelitian dalam rangka pengumpulan data.

3. Tahap analisis data

Tahapan ini adalah analisis data. Peneliti pada tahapan ini melakukan serangkaian proses analisis data kualitatif sampai pada interpretasi data-data yang telah diperoleh sebelumnya. Selain itu peneliti juga menempuh proses triangulasi data yang diperbandingkan dengan teori kepustakaan.

4. Tahapan evaluasi dan pelaporan

Pada tahap ini peneliti berusaha melakukan konsultasi dan pembimbingan dengan dosen pembimbing

3.2. Instrumen Penelitian

Penelitian ini meneliti dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (sebagai variabel X) dengan kepuasan pelanggan (sebagai variabel Y). Adapun instrument untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dari indikator (1) bukti langsung (*tangible*) (2) empati (*empathy*) (3) keandalan (*reliability*) (4) daya tangkap (*responsiveness*) (5) jaminan (*assurance*).

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan indikator (1) bukti langsung (*tangible*) (2) empati (*empathy*) (3) keandalan (*reliability*) (4) daya tangkap (*responsiveness*) (5) jaminan (*assurance*).

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Instrument penelitian berupa angket (kuesioner) dengan *skala likert*. Variabel tentang kualitas pelayanan terdiri dari soal, yang setiap butirnya dilengkapi dengan 5 alternatif jawaban.

Untuk setiap pertanyaan diberi skor sebagai berikut : (a) sangat tidak setuju, skor 1; (b) Tidak setuju, skor 2; (c) Ragu-ragu skor 3; (d) setuju, skor 4; (e) sangat setuju, skor 5.

Kisi-kisi instrument untuk variabel kualitas pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel III.I.
Kisi-kisi Instrument Pelayanan

No	Indikator	Butir Soal Angket
1	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1,2,3,6
2	Empati (<i>empathy</i>)	5,7,8,9
3	Keandalan (<i>reliability</i>)	4,10,13
4	Daya tangkap (<i>responsiveness</i>)	11, 12
5	Jaminan (<i>assurance</i>)	14,15
	Jumlah	15

2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan Pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standart kinerja lainnya) dan actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan dengan indikator kepuasan pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan indikator kepuasan pelanggan.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Instrument penelitian berupa angket (kuesioner) dengan *skala likert*. Variabel tentang kepuasan pelanggan terdiri dari 5 butir soal, yang setiap butirnya dilengkapi dengan lima alternatif jawaban.

Untuk setiap pertanyaan diberi skor sebagai berikut : (a) sangat tidak setuju, skor 1; (b) Tidak setuju, skor 2; (c) Ragu-ragu, skor 3; (d) setuju, skor 4; (e) sangat setuju, skor 5.

Kisi-kisi instrument untuk variabel kepuasan pelanggan disajikan pada tabel berikut :

Tabel III.II.
Kisi-kisi Instrument Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Butir Soal Angket
1	Kepuasan Pelanggan	1,2,3,4,5
	Jumlah	5

3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian

3.3.1. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dengan responden pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok, sedangkan metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling* yaitu dalam memilih *sample*, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan. Seseorang diambil sebagai *sample* karena kebetulan orang itu ada di sana atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. Ada beberapa penulis menggunakan istilah *accidental sampling* (tidak disengaja) atau juga *captive sample* (*man on the street*). Jumlah populasi yang diteliti pada penelitian ini tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih *sample* yang paling cepat dan murah.

3.3.2. Populasi dan Sample Penelitian

“Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2010:115). Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok. Karena jumlah pelanggan ini tersebar dan sulit diketahui secara pasti maka ukuran sampel untuk SEM yang menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel. Ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel minimum lima kali jumlah pertanyaan yang dianalisis. Pada kuesioner penelitian ini terdapat 20 pertanyaan, dengan demikian minimum jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden sehingga dalam penelitian ini sudah dianggap mencukupi.

3.4. Metode Analisis Data

3.4.1. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Untuk menguji apakah konstruk yang telah dirumuskan reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013 : 47). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran dilakukan sekali dan kemudian hasilnya

dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan.

2. Uji Validitas

“Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut” (Ghozali, 2013 : 53). Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *coefficient correlation person* yaitu dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor.

3. Analisis Regresi

Analisis Regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik yang berarti memiliki distribusi probabilistic. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = B_1X_1 + B_2X_2$$

Keterangan :

Y : Loyalitas

X₁ : Kualitas Layanan

X₂ : Kepuasan (*satisfaction*).

B : Koefisien Regresi

4. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F adalah uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Layanan (X) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

- a. $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas, Kualitas Layanan (X) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).
- b. $H_a : b_1 - b_2 > 0$ artinya pengaruh positif yang signifikan dari variabel bebas, kualitas layanan (X) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a. Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$).
- b. Distribusi t dengan derajat kebebasan (n-k).
- c. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- d. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

5. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t merupakan suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan adalah :

1. $H_0 : b_i = 0$ artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. $H_1 : b_i > 0$ artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a) Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$).
 - b) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n-k).
 - c) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 - d) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi adalah $0^2 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjalankan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali dalam Pradiana, 2011 :39)