**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian (Riduwan, 2010: 65).

1. **Waktu dan Tempat Penelitian**
   * + 1. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan agustus 2021 sampai dengan selesai.

* + - 1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Layana Beautycare Karanganyar. Adapun alasan kenapa memlilih tempat penelitian di Layana Beautycare karena tempat perawatan ini dikhususkan bagi kaum wanita, jadi pria tidak boleh masuk ke ruang perawatan sehingga pelanggan yang akan melakukan perawatan mempunyai privasi.

1. **Populasi dan Sampel**
   * + 1. Populasi adalah sekumpulan kelompok pada individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama (Wardani, 2017). Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019: 126). Obyek dalam penelitian ini adalah pelanggan Layana Beautycare berjumlah 810 (diambil dari bulan Maret sampai Mei 2021).
       2. Menurut Wardani (2017), sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 116). Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*.

*Metode Purposive sampling* adalah tehnik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Pada tehnik ini yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah karena adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu. Sampel terpilih mencakup responden yang dipilih karena karakteristik dan mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Pelanggan Layana Beautycare yang telah menjadi member minimal melakukan 3 kali perawatan selain pembelian produk dijadikan sampel penelitian. Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Arikunto (2013: 62), jika subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua, jika jumlah subyeknya besar dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Dari jumlah populasi 810 orang diambil 10% adalah 81 orang.

1. **Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti menjadi dua kelompok yaitu, variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Definisi untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

* + - 1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel ini merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam *variable dependent* dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi *variable dependent* nantinya. Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X), yang meliputi:

* + - * 1. Bukti Fisik (X1)
        2. Keandalan (X2)
        3. Daya Tanggap (X3)
        4. Jaminan (X4)
        5. Kepedulian (X5)
      1. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Dalam penelitian yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

1. **Tehnik Pengumpulan Data**

Tehnik pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian (Juliandi, Azuar dan Irfan, 2013: 69). Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode yaitu sebagai berikut:

* + - 1. Observasi

Menurut Widoyoko (2014: 46), observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Menurut Arikunto (2019: 199), observasi meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan panca indra.

* + - 1. Dokumentasi

Menurut Riyanto (2012: 13), dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Menurut Sugiyono (2015: 329), dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

* + - 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019: 137), wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan atau pra penelitian untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga untuk mengetahui hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

* + - 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019: 199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner berisi tentang pertanyaan-pertanyaan serta pilihan jawaban yang telah disediakan.

1. **Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

* + - 1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk/jasa.

* + - 1. *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik yaitu berupa penampilan fisik seperti ruang pelayanan, perlengkapan yang dipergunakan, toilet, ruang tunggu dan sebagainya.

* + - 1. *Reliability* (keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

* + - 1. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya Tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu.

* + - 1. *Assurance* (jaminan)

Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.

* + - 1. *Empathy* (kepedulian)

Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Tabel III.1

Definisi Operasional Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Definisi | Indikator | Kisi-kisi |
| 1 | Kepuasan Pelanggan (Y) | Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk/jasa | Pemenuhan harapan (Purbasari dan Purnamasari, 2018) | 1. kepuasan pelayanan karyawan 2. kepedulian dari karyawan |
| 2 | Bukti Fisik (X1) | Penampilan fisik seperti ruang pelayanan, perlengkapan yang dipergunakan, toilet, ruang tunggu dan sebagainya | Ruang pelayanan, perlengkapan yang dipergunakan, toilet, ruang tunggu (Wardani, 2017) | 1. kondisi tempat pelayanan 2. kelengkapan perlengkapan dan peralatan 3. kondisi toilet 4. fasilitas ruang tunggu |
| 3 | Keandalan (X2) | Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat | Ketepatan waktu, ketepatan penyelesaian, penyampaian informasi (Kurniasari dan Sugiyanto, 2020) | 1. pendataan data pelanggan 2. ketepatan penyelesaian pelayanan 3. penjelasan informasi pelayanan |
| 4 | Daya Tanggap (X3) | kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu. | Respon permintaan, penyelesaian masalah, ketepatan penyelesaian masalah (Wardani, 2017) | 1. respon permintaan pelanggan 2. penyelesaian masalah pelanggan 3. ketepatan penyelesaian pelanggan |
| 5 | Jaminan (X4) | Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan | Penanganan keluhan, jaminan keamanan, keramahan karyawan (Krisdianti dan Sunarti, 2019) | 1. penanganan keluhan pelanggan 2. jaminan keamanan pelanggan 3. kesopanan dan keramahan karyawan |
| 6 | Kepedulian (X5) | kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan | Perhatian terhadap pelanggan, toleransi waktu, pengertian kepada pelanggan (Amin, 2017) | 1. perhatian kepentingan pelanggan 2. toleransi pada perubahan jadwal 3. pemberian pemahaman tenjadi permasalahan |

1. **Uji Instrumen**
2. **Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan sah apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur. Teknik pengujian yang digunakan peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Ghozali, 2013:52). Uji validitas pada penelitian ini diujikan dengan menggunakan teknik korelasi *pearson* dengan bantuan program SPSS versi 25. Untuk mengetahui validitas dari pernyataan dalam kuesioner, maka dilakukan percobaan terhadap 81 sampel dengan taraf signifikansi 0,05. Setelah semua item pernyataan valid, data baru dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Dari uji validitas diperoleh data sebagai berikut:

Tabel III.2

Hasil uji validitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Item Pertanyaan | rhitung | rtabel | Ket |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Y1  Y2  Y3 | 0.786  0,770  0,650 | 0,216  0,216  0,216 | Valid  Valid  Valid |
| Bukti Fisik (X1) | X1  X2  X3  X4 | 0,627  0,801  0,607  0,616 | 0,216  0,216  0,216  0,216 | Valid  Valid  Valid  Valid |
| Keandalan (X2) | X1  X2  X3 | 0,840  0,849  0,646 | 0,216  0,216  0,216 | Valid  Valid  Valid |
| Daya Tanggap (X3) | X1  X2  X3 | 0,804  0,657  0,678 | 0,216  0,216  0,216 | Valid  Valid  Valid |
| Jaminan (X4) | X1  X2  X3 | 0,777  0,897  0,686 | 0,216  0,216  0,216 | Valid  Valid  Valid |
| Kepedulian (X5) | X1  X2  X3 | 0,831  0,787  0,690 | 0,216  0,216  0,216 | Valid  Valid  Valid |

Sumber: data primer diolah, 2021

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan alat yang dipergunakan untuk mengukur ketepatan, tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukan oleh suatu instrumen pengukuran. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memastikan ketepatan instrumen pengukur dengan konsistensi diantara butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha Coefficient.* Jika nilai *alpha* > 0,60 maka pernyataan reliabel (Ghozali, 2013).

Tabel III.3

Hasil Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | ralpha | rtabel | Keterangan |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,670 | 0,60 | Reliabel |
| Bukti Fisik (X1) | 0,682 | 0,60 | Reliabel |
| Keandalan (X2) | 0,685 | 0,60 | Reliabel |
| Daya Tanggap (X3) | 0,615 | 0,60 | Reliabel |
| Jaminan (X4) | 0,694 | 0,60 | Reliabel |
| Kepedulian (X5) | 0,659 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel tersebut, diketahui bahwa nilai *Cronbach’s Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

1. **Analisis Data**

**Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik akan lebih baik dilakukan sebelum melakukan analisis regresi. Tujuan dari pelaksanaan uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan kondisi yang sebenarnya dan tidak bias sehingga menjadi layak untuk diuji. Uji asumsi klasik meliputi:

* + - * 1. Uji Normalitas

Menurut Umar (2011: 181), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi secara normal mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kolmogrov smirnov. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5%. Terdistribusi normal jika data menyebar di sekitar diagram dan mengikuti model regresi dengan syarat Sig > 0,05.

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui jika pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, jika terdapat korelasi maka terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi, Umar (2011: 177). Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (*Varians Inflation Factor*) melalui program SPSS. Nilai umum yang biasa dipakai adalah *Tolerance Value* > 0,1 atau VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan guna mengetahui jika didalam model sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, Umar (2011: 179). Jika varians dari residual atau dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Apabila varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Menurut asumsi heteroskedastisitas tidak boleh terjadi korelasi yang cukup kuat antara variabel bebas dengan residualnya. Syarat yang harus dipenuhi adalah Sig > 0,05.

**Uji Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independent. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda dikarenakan terdapat variabel bebas dalam penelitian yang jumlahnya lebih dari satu. Menurut Sugiyono (2019: 275), persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

Y = α + β1X1 + β2X2 + β3X3 + β4X4 + β5X5 + *e*

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

α : Konstanta

β : Koefesien perubahan yang menunjukan angka peningkatan atau penurunan *variabel independent* terhadap *variabel dependent*

X1 : Variabel Bukti Fisik

X2 : Variabel Keandalan

X3 : Variabel Daya Tanggap

X4 : Variabel Jaminan

X5 : Variabel Empati

*e* : Standar error

**Uji Simultan (F)**

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat Ghozali (2013: 98). Pengujian ini dipergunakan untuk mengetahui apakah kelima variabel kualitas pelayanan tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikan sebesar 5%. Pengujian ini dilakukan dengan program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah sebagai berikut:

Jika Fhitung ˃ Ftabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Jika Fhitung ˂ Ftabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**Uji Parsial (t)**

Uji t memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat Kuncoro (2013: 244). Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Kriteria pengujian yang dapat diambil ditentukan sebagai berikut:

Jika thitung > ttabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika thitung < ttabel maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Koefisien Determinasi (R2)**

Menurut Sujarweni (2015: 228), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen mampu menjelaskan secara bersama-sama variabel dependen. Perhitungan koefisian determinasi menggunakan program SPSS. Besarnya koefisien antara 0 dan 1. Koefisian determinasi 0 berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisian determinasi semakin mendekati 1, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.