

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **H. Metode Penelitian yang Digunakan**

Menurut Nazir (dalam Hamdi dan Bahruddin, 2015) metode penelitian berfokus tentang bagaimana suatu penelitian dilakukan, alat apa yang diperlukan, dan bagaimana prosedur dari penelitian tersebut akan dilakukan. Selain itu, metode penelitian diartikan sebagai suatu cara yang digunakan dalam sebuah penelitian, untuk menghasilkan informasi ilmiah (Lapau, 2012). Metode penelitian dibedakan menjadi dua jenis pendekatan, yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif menurut Milan dan Scumacher, (dalam Hamdi dan Bahruddin, 2015).

Pendekatan kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang menggunakan nilai-nilai berupa angka numerik, misalnya perhitungan statistik, penelitian survei, atau apapun yang menghasilkan angka. Lain halnya dengan pendekatan kuantitatif, pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan penafsiran dan konsep-konsep, yang umumnya tidak menghasilkan angka, misalnya wawancara, dan sifatnya interpretatif (Stokes, 2006). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.

## I. Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Danim (2002) variabel adalah konsep, ide, atau gejala, yang dinyatakan dalam bentuk kata dan memiliki variasi nilai. Pada penelitian ini, terdapat dua jenis variabel yang akan diteliti yaitu variabel bebas dan variabel tergantung. Dari hipotesis yang sudah peneliti sebutkan di atas, yaitu: “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen” apabila diturunkan ke dalam identifikasi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel tergantung : Kepuasan Konsumen
2. Variabel bebas : Kualitas Pelayanan

## J. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Djiwandono (2015) definisi operasional adalah pengertian dari variabel dalam istilah yang dapat diamati, diuji, dan dijadikan sebagai angka. Definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan yang ditawarkan oleh pihak penyedia produk ataupun jasa dalam memenuhi upaya kebutuhan, dan keinginan dari konsumen serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Dalam penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan akan diungkap dengan menggunakan skala kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Semakin tinggi skor

kualitas pelayanan yang diperoleh dari konsumen, maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan.

## 2. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan suatu respon serta penilaian dari subjektif konsumen dalam memberikan terhadap kinerja dan hasil yang dirasakan setelah menerima produk atau pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini variabel kepuasan konsumen akan diungkap dengan menggunakan aspek-aspek kepuasan konsumen yaitu: kenyamanan, hubungan konsumen dengan karyawan, kompetensi teknis karyawan, dan biaya. Semakin tinggi skor dari skala kepuasan konsumen, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen pada konsumen.

## K. Subyek Penelitian

### 1. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok kasus yang memenuhi kriteria tertentu, dan kriteria tersebut ditentukan oleh peneliti. Kasus di sini dapat berupa peristiwa, manusia, hewan, tumbuhan, dan sebagainya (Dantes, 2012). Perwakilan dari populasi ini kemudian diambil untuk dijadikan sampel penelitian. Populasi untuk penelitian ini konsumen *café* Tekodeko Kofiehuis yang sudah merasakan pelayanan jasa dan hendak membayar tagihan pemesanan.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Dalam melakukan pengambilan sampel, adapun teknik ataupun metode yang diperlukan sehingga sampel yang didapat sifatnya representatif, atau dapat mewakili keadaan populasi yang sebenarnya. Teknik inilah yang disebut dengan teknik *sampling* (Tampomas, 2003).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria khusus, yang sudah ditentukan oleh peneliti. Peneliti menggunakan *sampling incidental*, yaitu teknik dalam pengambilan sampel yang dilakukan pada kasus secara kebetulan di temui untuk menentukan sampel penelitian dengan quota incidental sampling sejumlah 70 orang. (Dantes, 2012).

### L. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dalam kegiatan penelitian agar fakta-fakta mengenai variabel dapat diungkap (Azwar, 2012). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode skala. Metode skala adalah metode yang mengukur setuju atau tidak setujunya subyek terhadap suatu pernyataan yang berkaitan dengan keyakinan atau perilaku tertentu (Hermawan, 2005).

Skala yang disajikan terdiri dari dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Pernyataan *favorable* pernyataan yang mendukung penelitian yang akan dilakukan, sedangkan pernyataan *unfavorable* adalah pernyataan yang tidak sesuai atau tidak mendukung dengan penelitian yang akan dilakukan. Terdapat dua macam skala yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan konsumen pada konsumen café Tekodeko Koffiehuis.

Skala kualitas pelayanan akan disajikan dalam bentuk pernyataan *favorable* dan *unfavorable*, dengan empat pilihan respon, di mana subyek nantinya akan diminta untuk memilih satu dari empat pilihan jawaban yang tersedia. Pilihan jawaban tersebut terdiri dari: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Skor diberikan dari rentang nilai satu sampai dengan empat. Pada pernyataan *favorable*, nilai 4 diberikan untuk jawaban Sangat Sesuai (SS), nilai 3 untuk jawaban Sesuai (S), nilai 2 untuk jawaban Tidak Sesuai (TS), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS). Pada pernyataan *unfavorable*, nilai 4 diberikan untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS), nilai 3 untuk jawaban Tidak Sesuai (TS), nilai 2 untuk jawaban Sesuai (S), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Sesuai (SS).

Skala kepuasan konsumen akan disajikan dalam bentuk pernyataan *favorable*, dengan empat pilihan respon, di mana subyek nantinya akan diminta untuk memilih satu dari empat pilihan jawaban yang tersedia. Pilihan jawaban tersebut terdiri dari: Sangat Sesuai

(SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Skor diberikan dari rentang nilai satu sampai dengan empat. Pada pernyataan *favorable*, nilai 4 diberikan untuk jawaban Sangat Sesuai (SS), nilai 3 untuk jawaban Sesuai (S), nilai 2 untuk jawaban Tidak Sesuai (TS), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS). Pada pernyataan *unfavorable*, nilai 4 diberikan untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS), nilai 3 untuk jawaban Tidak Sesuai (TS), nilai 2 untuk jawaban Sesuai (S), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Sesuai (SS).

### 1. Skala Kualitas Pelayanan

Skala kualitas pelayanan pada pelanggan disusun berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan, yang meliputi: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

**Tabel 1**  
**Blueprint Skala Kualitas Pelayanan**

Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	Jumlah
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4	4	8
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4	4	8
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4	4	8
<i>Emphaty</i> (Empati)	4	4	8
<b>Total</b>	16	16	32

## 2. Skala Kepuasan Konsumen

Skala kepuasan konsumen disusun berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen yang meliputi: subjektivitas, aspirasi, dan pengalaman.

**Tabel 2**  
**Blueprint Skala Kepuasan Konsumen**

Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	Jumlah
<i>Subjektivitas</i>	5	5	10
<i>Aspirasi</i>	5	5	10
<i>Pengalaman</i>	5	5	10
<b>Total</b>	15	15	30

### M. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Dalam sebuah penelitian, alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data harus memenuhi aspek validitas dan reliabilitas. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas suatu alat ukur, diperlukan pengujian dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Validitas Alat Ukur

Validitas adalah kemampuan sebuah alat tes untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Swarjana, 2016). Pengujian validitas alat ukur ini dilakukan dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation*, yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Suatu item dikatakan valid apabila hasil dari  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan taraf signifikansi 5%. Perhitungan validitas kemudian di analisis kembali dengan menggunakan metode *part and whole* yang dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS 16 *for windows*.

## 2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk menunjukkan keajegan atau kekonsistenan meskipun digunakan pada waktu yang berbeda-beda Babbie (dalam Muhammad, 2008). Suatu variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai dari *Alpha Cronbach*  $> 0,60$  menurut Tim Penyusun (2007). Perhitungan nilai reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS 16 *for windows*.

## N. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah dengan teknik analisis korelasi *Product Moment* dari Pearson. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui hubungan dari dua variabel saja, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, dan kepuasan konsumen sebagai variabel tergantungnya. Perhitungan ini menggunakan program IBM SPSS 16 *for window*.