

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian ini bersifat penjelasan dan bertujuan untuk menguji hipotesis atas hasil penelitian terdahulu. Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan seberapa signifikan indikator atau variabel variabel dari kepuasan pelanggan salon dan spa F & D terhadap tingkat kepuasan yang didapat pelanggan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi kinerja perusahaan guna meningkatkan kepuasan pelanggan salon dan spa F & D.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah obyek yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu peningkatan kepuasan pelanggan salon dan spa F & D melalui peningkatan kualitas pelayanan (TERRA).

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan karakteristik unit pengukuran yang menjadi objek penelitian Sugiono (2009). Dalam penelitian ini, populasinya adalah pelanggan salon dan spa F & D yang berlokasi di jalan Gajah Raya Semarang yang bersedia menjadi objek penelitian dengan mengisi kuesioner yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti.

### 3.3.1 Sampel

Sampel menurut Sugiono (2009) adalah bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu, ciri atau keadaan yang akan diukur. Untuk menentukan besarnya jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan cara sengaja dengan pertimbangan tertentu yaitu pelanggan yang sedang berada di lokasi penelitian dan sedang menggunakan jasa salon F & D serta bersedia mengisi angket kuesioner dengan kondisi yang sebenar-benarnya. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan salon dan spa F & D.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud adalah asal data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada pelanggan jasa salon dan spa F & D di Semarang tentang pengaruh kualitas layanan yang diukur dari bukti wujud (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item yang berupa pernyataan.

### 3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Pengertian variabel menurut (Sugiyono, 2009: 6) pada dasarnya adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Dalam penelitian ini, variabel yang

menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, dapat dibedakan sebagai berikut:

### 3.6.1 Variabel Independen

Variabel independen, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen.

Variabel independen dalam penelitian ini antara lain adalah kualitas layanan yang diukur dengan menggunakan dimensi: bukti wujud (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

### 3.6.2 Variabel Dependen

Variabel dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi variabel independen.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

## 3.7 Definisi operasional

Definisi operasional serta indikator variabel dapat dilihat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

**Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala**

| Variabel                                 | Definisi Operasional   | Indikator   |
|--|--|---|
| 1. Kualitas Layanan (X)                  | Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan | 1. Bukti wujud<br>2. Keandalan<br>3. Daya tanggap<br>4. Jaminan<br>5. Empati  |
| 2. Bukti wujud ( <i>tangibles</i> ) (X1) | <i>Tangible</i> (bukti wujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan material yang digunakan. | 1. F &D salon dan spa menggunakan peralatan salon yang berkualitas menurut standar salon profesional<br>2. Penempatan dan tata letak fasilitas salon seperti tempat duduk |

|                                   |   |  |
|-----------------------------------|---|--|
|                                   |   | <p>salon, ruang tunggu tamu, etalase produk tertata dengan baik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Karyawan salon berpenampilan bersih dan rapi</li> <li>4. Lahan parkir yang cukup untuk pelanggan</li> <li>5. Terdapat ruang khusus untuk pelanggan yang akan melakukan <i>treatment</i> yang membutuhkan privasi khusus seperti lulur badan, <i>facial</i>, <i>body massage</i></li> </ol>   |
| 3. Empati ( <i>empathy</i> ) (X2) | <p><i>Empathy</i> (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan merespon dengan ramah apa keinginan pelanggan</li> <li>2. Karyawan memiliki standar waktu pelayanan terhadap pelanggan</li> <li>3. Karyawan memberikan respon yang tepat atas keinginan pelanggan</li> <li>4. Karyawan selalu menanyakan kondisi rambut atau badan pasca perawatan</li> <li>5. Karyawan melakukan <i>follow up</i> kepada pelanggan yang sudah memasuki jadwal perawatan</li> </ol> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>4. Keandalan (<i>reliability</i>) (X3)</p>       | <p><i>Reliability</i> (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat</p>                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jam operasional salon yang <i>flexible</i> menuruti sesuai keinginan pelanggan</li> <li>2. Karyawan menggunakan peralatan dan perlengkapan salon yang terstandar oleh prosedur perusahaan</li> <li>3. Hasil akhir pengerjaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan</li> <li>4. Karyawan mampu memberikan solusi atas masalah yang dimiliki pelanggan</li> <li>5. Karyawan dapat merealisasikan kapan waktu pelanggan dilayani</li> </ol> |
| <p>5. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) (X4)</p> | <p><i>Responsiveness</i> (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan menanggapi keinginan pelanggan dengan cepat</li> <li>2. Karyawan tidak pernah menolak permintaan tambahan atas jasa perawatan yang diinginkan pelanggan</li> <li>3. Karyawan cepat mengidentifikasi permasalahan yang dimiliki setiap pelanggan</li> <li>4. Layanan personal karyawan yang cepat dalam memberikan tanggapan atas pelanggan yang bertanya melalui media komunikasi</li> </ol>                                 |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>6. Jaminan<br/>(<i>assurance</i>)<br/>(X5)</p> | <p><i>Assurance</i> (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan, sikap santun, dan kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan</p>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian garansi atas ketidaksesuaian hasil akhir dengan ekspektasi pelanggan</li> <li>2. Karyawan memberikan gambaran yang relevan atas hasil akhir yang diinginkan pelanggan</li> <li>3. Perusahaan menjamin atas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan</li> <li>4. Karyawan memberikan pengarahan tentang perawatan pasca hasil akhir yang sudah didapat oleh pelanggan agar tidak terjadi permasalahan yang sama</li> </ol> |
| <p>7. Kepuasan Pelanggan (Y)</p>                  | <p>Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan suka atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atas kinerja jasa dengan harapannya.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senang menggunakan jasa salon F&amp;D untuk perawatan saya</li> <li>2. Puas dengan layanan yang diberikan</li> <li>3. Bangga dengan hasil yang didapat</li> <li>4. Bersedia merekomendasikan salon F&amp;D kepada rekan rekan saya</li> <li>5. Salon F&amp;D telah memenuhi semua harapan dan ekspektasi saya</li> </ol>  |

### 3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu metode analisis data dengan menggunakan perhitungan-perhitungan. Dalam analisis kuantitatif ini digunakan penentuan skor atau nilai dengan mengubah data yang bersifat kualitatif (dalam bentuk pemberian kuesioner kepada responden) ke dalam bentuk kuantitatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005: 45).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dan sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Untuk mendapatkan instrumen yang baik peneliti melakukan uji validitas butir soal dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu:

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi tiap item (antara X dan Y)

N : Banyaknya objek yang diuji.

$\Sigma X$  : Jumlah skor item

$\Sigma Y$  : Jumlah skor total

$\Sigma X^2$  : Jumlah kuadrat skor item

$\Sigma Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

$\Sigma XY$ : Jumlah perkalian skor item dan skor total

Hasil perhitungan kemudian dikonsultasikan dengan harga  $r$  kritis *product moment* dengan ketentuan valid atau tidak ditentukan dengan nilai  $r$ , jika  $r_{xy} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% maka pernyataan tersebut dianggap valid dan apabila  $r_{xy} < r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Suatu indikator dikatakan valid, apabila  $n = 100$  dan  $\alpha = 0,05$ . Maka  $r_{tabel} = 0,197$  dengan ketentuan: hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197) = valid, dan jika hasil  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (0,197) = tidak valid. Berikut adalah tabel pengujian dari validitas kuesioner:

**Tabel 3.2**  
**Hasil Pengujian Validitas**

| No | Variabel / Indikator                | Korelasi | $r_{tabel}$ | Keterangan  |
|----|-------------------------------------|----------|-------------|-------------|
| 1  | <b>Tangible (bukti wujud)</b>       |          |             |             |
|    | Pernyataan 1                        | 0,302    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 2                        | 0,699    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 3                        | 0,586    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 4                        | 0,390    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 5                        | 0,411    | 0,197       | Valid       |
| 2  | <b>Empathy (empati)</b>             |          |             |             |
|    | Pernyataan 1                        | 0,501    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 2                        | 0,159    | 0,197       | Tidak Valid |
|    | Pernyataan 3                        | 0,589    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan n 4                      | 0,575    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 5                        | 0,314    | 0,197       | Valid       |
| 3  | <b>Reliability (kehandalan)</b>     |          |             |             |
|    | Pernyataan 1                        | 0,441    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 2                        | 0,263    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 3                        | 0,618    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 4                        | 0,296    | 0,197       | Valid       |
|    | Pernyataan 5                        | 0,478    | 0,197       | Valid       |
| 4  | <b>Responsiveness (dayatanggap)</b> |          |             |             |



|   |                            |       |       |             |
|---|----------------------------|-------|-------|-------------|
|   | Pernyataan 1               | 0,787 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 2               | 0,732 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 3               | 0,477 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 4               | 0,251 | 0,197 | Valid       |
| 5 | <b>Assurance (jaminan)</b> |       |       |             |
|   | Pernyataan 1               | 0,898 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 2               | 0,898 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 3               | 0,762 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 4               | 0,321 | 0,197 | Valid       |
| 6 | <b>Kepuasan pelanggan</b>  |       |       |             |
|   | Pernyataan 1               | 0,127 | 0,197 | Tidak Valid |
|   | Pernyataan 2               | 0,644 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 3               | 0,491 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 4               | 0,442 | 0,197 | Valid       |
|   | Pernyataan 5               | 0,327 | 0,197 | Valid       |

Sumber : Data primer yang diolah 2015

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{table} = 0,197$  (nilai r tabel untuk  $n=100$ ). Sehingga dapat dikatakan terdapat dua indikator yang tidak valid, karena nilai r hitungnya  $< 0,197$ .

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Dilakukan untuk mengakui konsistensi hasil jawaban responden dalam variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau baik jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki  $\alpha > 0,6$  (Ghozali, 2005:46). Sedangkan rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas menggunakan Koefisien Alpha adalah:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = jumlah butir soal  
 $\sum \sigma_i^2$  = jumlah varians butir soal  
 $\sigma_t^2$  = varians total

Rumus varian butir adalah:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Dimana:

X = skor total yang diperoleh siswa

N = jumlah subyek

Hasil perhitungan  $r_{hitung}$  kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  signifikansi 5%, maka instrumen tersebut reliabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Koefisien Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2009). Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila (Ghozali, 2005): hasil  $\alpha > 0,6$  = reliabel, dan hasil  $\alpha < 0,6$  = tidak reliabel. Berikut adalah tabel reliabilitas dari instrumen kuesioner.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

| No | Variabel / Indikator            | Korelasi | $\alpha$ | Keterangan |
|----|---------------------------------|----------|----------|------------|
| 1  | <i>Tangible</i> (bukti wujud)   | 0,706    | 0,6      | Reliabel   |
| 2  | <i>Empaty</i> (empati)          | 0,638    | 0,6      | Reliabel   |
| 3  | <i>Reliability</i> (kehandalan) | 0,658    | 0,6      | Reliabel   |

|   |                                      |       |     |          |
|---|--------------------------------------|-------|-----|----------|
| 4 | <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 0,750 | 0,6 | Reliabel |
| 5 | <i>Assurance</i> (jaminan)           | 0,852 | 0,6 | Reliabel |
| 6 | Kepuasan pelanggan                   | 0,629 | 0,6 | Reliabel |

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel dan layak untuk dijadikan penelitian.

### 3.8.3 Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah suatu analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*). Persamaan umum untuk mengetahui regresi berganda adalah:

$$\text{Rumus: } Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana:

|                |   |                       |
|----------------|---|-----------------------|
| Y              | = | Kepuasan pelanggan    |
| X <sub>1</sub> | = | <i>tangible</i>       |
| X <sub>2</sub> | = | <i>empathy</i>        |
| X <sub>3</sub> | = | <i>reliability</i>    |
| X <sub>4</sub> | = | <i>responsiveness</i> |
| X <sub>5</sub> | = | <i>assurance</i>      |
| α              | = | Konstanta             |
| β              | = | Koefisien regresi     |
| e              | = | Variabel pengganggu   |

### 3.8.4 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui signifikansi dari hasil penelitian, maka perlu dilakukan beberapa uji sebagai berikut:

- a. Uji t

Rumus yang dipergunakan untuk uji t adalah:

- 1) Jika  $\sigma_1 = \sigma_2$ , maka rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}, \text{ dengan } s^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

kriteria pengujian, terima  $H_0$  jika:  $-t_{1-\frac{1}{2}\alpha} < t < t_{1-\frac{1}{2}\alpha}$ , dimana  $t_{1-\frac{1}{2}\alpha}$  didapat

dari daftar distribusi t dengan dk =  $(n_1 + n_2 - 2)$  dan peluang  $\left(1 - \frac{1}{2}\alpha\right)$ .

Untuk harga-harga t lainnya,  $H_0$  ditolak.

- 2) Jika  $\sigma_1 \neq \sigma_2$ , maka rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut:

$$t' = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{(s_1^2/n_1) + (s_2^2/n_2)}}$$

kriteria pengujian, terima  $H_0$  jika:

$$-\frac{w_1 t_1 + w_2 t_2}{w_1 + w_2} < t' < \frac{w_1 t_1 + w_2 t_2}{w_1 + w_2}$$

dengan :  $w_1 = s_1^2 / n_1$  ;  $w_2 = s_2^2 / n_2$

$$t_1 = t_{(1-\frac{1}{2}\alpha), (n_1-1)} \text{ dan}$$

$$t_2 = t_{(1-\frac{1}{2}\alpha), (n_2-1)} t_{\beta}, \text{ m didapat dari daftar distribusi student denga}$$

peluang  $\beta$  dan dk = m. Untuk harga-harga t lainnya,  $H_0$  ditolak.

Pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini menggunakan

kriteria, yaitu:

1. Perumusan Hipotesis

❖  $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ , yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan atas variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

❖  $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ , yang berarti ada pengaruh signifikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

## 2. Menentukan kriteria pengujian

❖  $H_0$  diterima apabila :  $-t$  hitung  $> -t$  tabel atau  $t$  hitung  $< t$  tabel dan signifikansi  $\alpha > 0,05$

❖  $H_0$  ditolak apabila :  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $t$  hitung  $< -t$  tabel dan signifikansi  $\alpha < 0,05$

## 3. Kesimpulan

❖ Apabila  $-t$  hitung  $> -t$  tabel dan  $t$  hitung  $< t$  tabel dan signifikansi  $\alpha > 0,05$ , maka keputusannya adalah menerima  $H_0$  yang artinya variabel bebas (X) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

❖ Apabila  $-t$  hitung  $< -t$  tabel dan  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel, dan signifikansi  $\alpha < 0,05$ , maka keputusannya adalah menolak  $H_0$  yang artinya variabel bebas (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

## b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% (Ghozali, 2005).

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_a : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

$$\text{Rumus yang digunakan: } F = \frac{\text{Varians terbesar}}{\text{Varians terkecil}}$$

Hasil perhitungan dibandingkan dengan  $F_{\frac{1}{2}\alpha(v_1, v_2)}$  yang diperoleh dari

daftar distribusi F dengan peluang  $\frac{1}{2}\alpha$ , sedangkan derajat kebebasan  $v_1$  dan  $v_2$

masing-masing sesuai dengan dk pembilang dan penyebut serta  $\alpha = 0.05$ .

Kriteria pengujiannya adalah tolak  $H_0$  jika  $F \geq F_{\frac{1}{2}\alpha(v_1, v_2)}$  (Sudjana, 2002:250).

Sedangkan bentuk hipotesanya:

- ❖ Jika Fhitung < Ftabel, maka  $H_0$  diterima bila  $\text{sig} > \alpha = 0,05$
- ❖ Jika Fhitung > Ftabel, maka  $H_0$  ditolak bila  $\text{sig} < \alpha = 0,05$

