

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Menurut Supriati (2012) dalam (Hamidah & Hakim, 2023) objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan. Objek dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan layanan jasa di Atlantic salon.

B. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif. Kuncoro (2011) dalam (Rugian et al., 2019) menyatakan kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Data ini diproses dan di sajikan menjadi informasi berharga bagi pengambilan keputusan. Pendekatan kuantitatif data yang digunakan berupa angka serta analisis data menggunakan statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Jenis penelitian ini yaitu asosiatif. Menggunakan data primer dan data sekunder.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Suatu penelitian sangat membutuhkan populasi , teknik sampling, dan sampel untuk memperlancar jalannya penelitian yang akan dilakukan. Adapun populasi, teknik sampling, dan sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam suatu wilayah dan memiliki ciri-ciri tertentu. Menurut Sugiyono (2016) dalam (Rachman et al., 2022) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Istilah populasi berasal dari bahasa latin yaitu *populus* yang berarti sekelompok individu sejenis dalam satu tempat dan waktu yang sama. Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2014) dalam (Suriani et al., 2023) sampel adalah sebagian dari populasi itu. Populasi dalam penelitian ini ialah konsumen wanita minimal 23 tahun keatas yang menggunakan layanan di Atlantic Salon ; wanita yang berusia 24-30 tahun ; dan wanita yang berusia lebih dari 30 tahun serta berdomisili di Sukoharjo dan Surakarta yang belum diketahui jumlahnya berapa.

2. Teknik Sampling Penelitian

Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* yakni anggota populasi

tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Metode *nonprobability sampling* terdiri dari *purposive sampling*, *aksidental*, *jenuh*, *kuota*, *snowball*, dan *sampling sistematis*, (Suriani et al., 2023).

Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini yaitu Purposive sampling. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Suriani et al., 2023). Artinya pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan dan ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti. Kriteria dalam penelitian ini yaitu wanita yang berusia minimal 23 tahun keatas yang menggunakan layanan di Atlantic Salon ; wanita yang berusia 24-30 tahun ; dan wanita yang berusia lebih dari 30 tahun. Serta wanita yang tinggal di daerah Sukoharjo dan Surakarta, yang menggunakan layanan jasa di Atlantic salon.

Teknik *purposive sampling* memilih sekelompok subyek berdasarkan karakteristik tertentu yang dinilai memiliki keterkaitan dengan ciri-ciri atau karakteristik dari populasi yang akan diteliti. Karakteristik ini sudah diketahui oleh peneliti. Sehingga mereka hanya perlu menghubungkan unit sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu.

3. Sampel Penelitian

Sugiyono (2016) dalam (cahyadi, 2022) menyebut sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu menurut Sugiyono (2014) dalam

(Suriani et al., 2015). Dengan demikian sampel adalah sebagian keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini belum diketahui jumlahnya. Maka dari itu, penulis menggunakan rumus lemeshow untuk menentukan jumlah responden.

Manaroinson (2013) dalam (Ibrahim & Aviani, 2024) menjelaskan bahwa Lemeshow merupakan rumus yang digunakan pada penentuan jumlah minimal sampel yang dibutuhkan pada penelitian, dimana pada kondisi ini jumlah populasi tidak diketahui jumlahnya dan dapat bertambah maupun berkurang setiap saat. Rumus *Lemeshow* dapat membantu peneliti dalam menentukan ukuran sampel yang sesuai dengan tujuan, desain, dan metode penelitian. Berikut ini adalah Rumus *Lemeshow* :

$$n = \frac{z^2 \cdot 1 - \frac{a}{2} \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

z = Skor z pada tingkat kesalahan 1 %

P = Maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan 1% = 0,1

Berikut perhitungan jumlah responden menggunakan rumus lemeshow :

$$n = \frac{z^2 \cdot 1 - \frac{a}{2} \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

$$= \frac{1,960^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$= \frac{0,9604}{0,01}$$

$$= 96,04 \rightarrow 96 \text{ Responden}$$

Jadi dapat diketahui jumlah responden setelah menggunakan rumus lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 1 % yaitu berjumlah 96 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah beberapa cara untuk mengumpulkan data pada suatu penelitian. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu :

1. Studi Pustaka

Mengumpulkan data dengan cara membaca berbagai referensi seperti buku dan jurnal, berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Wawancara

Mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada beberapa pihak yang bersangkutan untuk memperoleh informasi.

3. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan cara memberikan pernyataan tersusun kepada responden. Diharapkan responden mengisi pernyataan tersebut sehingga memunculkan semua data yang akan sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan penelitian.

E. Definisi Operasional

Kountur (2018) dalam (Dekanawati et al., 2023) mengatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel dalam bentuk yang dapat diukur. Penulis menggunakan variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi berupa kepuasan pelanggan sedangkan variabel independen atau variabel yang mempengaruhi berupa 5 indikator kualitas layanan yang meliputi : bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, serta empati. Berikut tabel definisi operasional dari penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2, yaitu :

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Teoritis	Indikator	Item Pertanyaan
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>) (X1)	Bukti fisik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan	1 Peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman	1 Karyawan salon menggunakan peralatan yang lengkap dan nyaman

		sarana komunikasi. Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	2 Gedung yang memadai dan nyaman 3 Profil petugas yang ramah dan rapih Sumber : Subagyo (2010) dalam (Meutia & Andiny, 2019)	2 Gedung, dan ruang tunggu di salon memadai dan nyaman 3 Karyawan di salon memiliki sikap ramah, menyambut, dan professional
2	Reliabilitas (<i>Reliability</i>) (X2)	Reliabilitas merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.	1 Ketepatan pelaksanaan layanan 2 Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur 3 Konsisten tidak pilih kasih	1 Karyawan melakukan pelayanan dengan tepat 2 Karyawan memberikan layanan sesuai waktu yang telah ditentukan 3 Karyawan melakukan

		Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	Sumber : Subagyo (2010) dalam (Meutia & Andiny, 2019)	pelayanan dengan professional dan konsisten
3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X3)	Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan di salon dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	1 Kecekatan karyawan 2 Hemat waktu 3 Hemat tenaga Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	1 Karyawan menanggapi adanya keluhan dari pelanggan 2 Karyawan menangani keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tidak mengulur waktu 3 Karyawan melakukan penghematan energi seperti mematikan lampu saat siang hari, mematikan air saat selesai keramas

				dan mencabut stopkontak hairdryer sesudah selesai digunakan
4	Jaminan (Assurance) (X4)	Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan (bebas dari bahaya resiko dan keraguan). Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	1 Kemampuan karyawan 2 Keramahan karyawan 3 Kepercayaan pelanggan 4 Keamanan pelanggan Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	1 Karyawan mampu memberikan pelayanan secara tepat 2 Karyawan ramah dalam menyambut pelanggan datang 3 Karyawan memberikan rasa percaya kepada pelanggan dengan baik 4 Karyawan memastikan pelanggan aman dari bahaya, termasuk obat kimia dan lain-lain.

5	Empati (<i>emphaty</i>) (X5)	Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	1 Kemudahan dalam memperoleh layanan 2 Kejelasan informasi 3 Pemahaman pelanggan Sumber : Subagyo dalam (Meutia & Andiny, 2019)	1 Karyawan selalu memudahkan pelanggan yang ingin memperoleh pelayanan di salon 2 Karyawan memberikan informasi yang jelas oleh pelanggan 3 Karyawan memberikan pemahaman yang jelas kepada pelanggan
6	Kepuasan pelanggan (<i>Customer</i>)	Kepuasan konsumen / pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh	1 Sistem Keluhan dan Saran 2 <i>Ghost Shopping</i>	1 Sistem keluhan dan saran bisa diberikan secara langsung kepada karyawan 2 Rekomendasi dari teman atau keluarga

	<i>satisfaction</i> (Y)	konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.	3 <i>Last Costumer Service</i> 4 Survey Kepuasan Pelanggan Sumber : Kotler dalam (Sianipar, 2019)	akan membuat saya lebih percaya untuk melakukan perawatan di salon ini 3 Saya merasa puas dengan solusi yang diberikan dari keluhan-keluhan saya 4 Saya mengisi survey kepuasan pelanggan di atlantic salon
--	-------------------------	--	--	--

Tabel 2 Definisi Operasional

Dari tabel 2, ditunjukkan definisi operasional dari variabel bukti fisik; reliabilitas; daya tanggap; jaminan; empati; dan kepuasan pelanggan yang berisi definisi teoritis, indikator, dan item pernyataan dari masing-masing indikator variabel dari penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang terkandung di dalamnya. Alat uji yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Uji Kualitas / Instrumen Data

Menurut Sugiyono (2019) dalam (Jenita et al., 2023) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Sehingga menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Pengujian kualitas atau instrumen data menggunakan dua metode, yaitu :

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur apakah suatu kuesioner sudah valid. Menurut Ghazali kuesioner dianggap valid jika mampu mengungkapkan apa yang ingin diukur (Farizi et al., 2025). Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Metode untuk uji validitas dengan cara membandingkan hasil antara nilai *Corrected Item Total Correlation* (r_{hitung}) dengan (r_{tabel}). Apabila r_{hitung} nilainya lebih besar daripada r_{tabel} , maka item pernyataan pada kuesioner dikatakan valid, begitu pula sebaliknya. R_{tabel} dapat diperoleh dengan melihat tabel r (koefisien korelasi

sederhana). Rumus yang digunakan ialah $df = n - 2$. Penentuan selanjutnya menggunakan probabilitas korelasi sig. Apabila korelasi sig (*2- tailed*) > taraf signifikan $\alpha = 0,05$, maka item pernyataan atau pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan nilai probabilitas korelasi sig (*2- tailed*) < taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka hasil pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2014) dalam (Mayasari & Safina, 2021), “Reliabilitas adalah metode pengujian yang digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dapat digunakan lebih dari satu kali, paling baik oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten”. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat pengukur berupa kuesioner maka semakin stabil alat pengukur tersebut. Uji reliabilitas dalam SPSS terdapat fasilitas yang digunakan untuk melakukan pengujian yaitu *Cronbach Alpha*. Alat tersebut digunakan untuk menguji reliabilitas dari masing-masing kuesioner variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka pernyataan atau pertanyaan tersebut dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda (Arisandi, 2022). Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolonieritas, autokorelasi,

dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) dalam (Purnawijaya, 2019), uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Melihat hal tersebut diartikan sebagai perbedaan antara nilai prediksi dengan nilai rata-rata sama dengan nol. Pengujian dapat dilakukan dengan *kolmogorov-smirnov* dengan taraf 5% signifikansi. Apabila *Asymp. Sig (2-tailed)* bernilai $> 0,05$, maka variabel tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Sedangkan menurut Ghozali (2017) dalam (Mayasari & Safina, 2021) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas atau independen. Pertimbangan dalam mengambil keputusan diantaranya dengan melihat nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika, nilai *Tolerance* $< 0,1$ dan VIF bernilai > 10 maka terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali dalam (Rachman et al., 2022) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kesalahan atau residul sering terjadi dikarenakan perubahan yang melatarbelakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model.

Metode dalam penelitian ini yaitu Uji *Glejser*. Menurut Ghozali model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Rachman et al., 2022). Apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan nilai probabilitas signifikansi $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah cara untuk menentukan apakah suatu dugaan hipotesis sebaiknya diterima atau ditolak. Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat yang akan diteliti diterima atau ditolak. Adapun jenis uji hipotesis ada 2, yaitu uji regresi linear berganda dan uji parameter individual atau parsial (uji t) diantaranya :

a. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda berguna untuk menjawab permasalahan serta menguji pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui

pengaruh variabel independen seperti ; bukti fisik (*tangible*) , reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) , dan empati (*emphaty*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Menurut Sugiyono regresi linier berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi nilainya (Purnawijaya, 2019). Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots\dots, X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Constanta

b₁ - b₂ = Koefisien regresi

X₁ = Bukti Fisik (*Tangible*)

X₂ = Reliabilitas (*Reliability*)

X₃ = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X₄ = Jaminan (*Assurance*)

X₅ = Empati (*Emphaty*)

- b. Uji Parameter individual atau parsial (t)

Penguji hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah suatu dugaan hipotesis tersebut sebaiknya diterima atau ditolak. Sugiyono dalam (Mayasari & Safina, 2021). Langkah-langkah untuk melakukan uji t diantaranya ; menentukan formulasi hipotesis, taraf nyata sig ($\alpha=0,05$) dan ttabel, menetapkan kriteria dalam pengujian seperti H_0 diterima apabila signifikansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ sedangkan H_0 ditolak ketika signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, selanjutnya menentukan nilai uji statistik, kemudian yang terakhir mengambil kesimpulan.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sugiyono dalam (Mayasari & Safina, 2021) menjelaskan, uji koefisien determinan digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinan maka semakin baik kemampuan variabel (X) menerangkan variabel (Y).

Koefisien determinasi adalah ukuran seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai tersebut diperoleh dari presentasi nilai koefisien korelasi yang dikuadratkan, yang memiliki nilai antara 0-1 (0-100%). Semakin mendekati angka satu maka koefisien tersebut memiliki pengaruh yang besar atau persamaan regresi tersebut semakin baik. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square*.

6. Uji F

Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka secara simultan terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.