

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Dalam suatu penelitian ilmiah sangat diperlukan adanya suatu metode. Metode yang dimaksud disini adalah untuk memperlancar jalannya pekerjaan pencarian data dan memberi petunjuk tehnik penelitian yang akan dilakukan. Dalam bagian ini akan diuraikan beberapa hal, yaitu :

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *Natasha Skin Care*, Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada *Natasha Skin Care*, yaitu sebuah klinik perawatan kulit yang sedang berkembang di Yogyakarta.

#### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel bebas (*Independent Variable*) merupakan variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan variabel lainnya. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel Keandalan (*Reliability*) yang akan disebut sebagai variabel  $X_1$ , variabel Tanggapan (*Responsiveness*) sebagai variabel  $X_2$ , variabel Jaminan (*Assurance*) sebagai variabel  $X_3$ , variabel Empati (*Emphaty*) sebagai variabel  $X_4$  dan variabel Bukti fisik (*Tangible*) sebagai variabel  $X_5$ .

Sedangkan variabel Terikat (*Dependent variable*) adalah variabel yang keadaannya sangat dipengaruhi atau tergantung oleh keadaan variabel

lainnya. Variabel terikat disini adalah variabel Kepuasan konsumen, yang akan disebut sebagai variabel Y.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Kualitas jasa sebagai variabel bebas terdiri dari variabel Kehandalan ( $X_1$ ), variabel Tanggapan ( $X_2$ ), variabel Jaminan ( $X_3$ ), variabel Empati ( $X_4$ ) dan variabel Bukti fisik ( $X_5$ ). Variabel-variabel ini dijabarkan dalam item-item pertanyaan yang diberi skor untuk mengungkapkan kualitas jasa yang paling dominan berpengaruh pada *Natasha Skin Care Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta*. Definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

1). Variabel Kehandalan ( $X_1$ )

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Beberapa indikator yang digunakan adalah :

- Pelayanan yang dapat diandalkan dari dokter yang ada.
- Pelayanan yang dapat diandalkan dari karyawan yang ada.
- Kecakapan karyawan dalam melayani konsumen.

2). Tanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Beberapa indikator yang digunakan adalah :

- Pelayanan yang cepat kepada konsumen.

- Kemauan untuk membantu konsumen jika terdapat kesulitan dalam perawatan.

### 3. Jaminan (*Assurance*).

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

Beberapa indikator yang digunakan adalah :

- Kemampuan dan penguasaan dokter dan karyawan dalam melayani konsumen.
- Sikap dan penampilan dokter dan karyawan yang baik dan sopan.
- Image baik yang melekat pada *Natasha Skin Care*.

### 4. Empati (*Empathy*)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Beberapa indikator yang digunakan adalah :

- Kemudahan konsumen dalam melakukan hubungan dengan dokter dan karyawan.
- Komunikasi yang baik antara dokter dan karyawan dengan konsumen.
- Perhatian yang tulus dan adil terhadap konsumen.

### 5. *Tangible* (bukti langsung)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dokter, karyawan dan sarana komunikasi.

Indikator yang digunakan adalah :

- Fasilitas fisik

Meliputi : bangunan yang bagus , ruangan yang nyaman dan bersih, seragam karyawan yang rapi dan bersih, tersedianya berbagai macam perawatan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Sedangkan Kepuasan Konsumen disebut sebagai variabel tidak bebas atau terikat. Variabel tersebut dijabarkan dalam item-item pertanyaan yang diberi skor. Adapun definisi operasional dan indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

▪ Kepuasan Konsumen ( Y )

Yaitu variabel yang dipakai untuk menilai kepuasan konsumen pada *Natasha Skin Care*, Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta. Beberapa indikator dari kepuasan konsumen adalah :

- Konsumen merasa puas atas penampilan gedung, fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dokter dan karyawan dan fasilitas pendukung lainnya.
- Konsumen merasa puas atas kemampuan dokter dan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan akurat dan dapat diandalkan.
- Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan *Natasha skin care* sangat memuaskan.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan perawatan di *Natasha skin care*, Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta periode bulan September sampai dengan Oktober.

Metode pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling*. Dimana berdasarkan metode ini pengambilan sampelnya berdasarkan pertimbangan tertentu yang digunakan oleh peneliti. Metode ini paling murah dan cepat dilakukan, karena periset memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang mereka temui. Hasilnya dapat menunjukkan bukti-bukti yang cukup berlimpah, sehingga prosedur pengambilan sampel yang lebih canggih tidak diperlukan lagi.

Mengenai sampel, Zainal Mustafa mengatakan bahwa dalam pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa sampel yang diambil mewakili populasi yang diteliti, sedangkan besar kecilnya sampel yang diambil biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- a. besarnya biaya yang tersedia,
- b. kesempatan dan waktu yang tersedia.
- c. alat yang digunakan dalam pengambilan sampel.

Dengan derajat kesalahan 5% atau dengan menggunakan derajat signifikan 95% yang dapat diformulasikan sebagai berikut : Cara menentukan jumlah sampel dimana populasi tidak diketahui ( Zainal Mustafa, 1992).

$$n = \frac{(Z \frac{1}{2} \alpha)^2 \cdot S^2}{E^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

Z = Luas kurva normal satandar (dapat dilihat pada tabel Z)

$E$  = Deviasi sampling maksimum yang diinginkan peneliti (keputusan subyektif)

$\alpha$  = Tingkat kesalahan data yang ditoleransi peneliti

$S$  = Standar deviasi sampel (berdasarkan pengalaman)

$N = 96.04$

Dari perhitungan diatas, maka respondennya adalah sebanyak 96.04 orang dapat dibulatkan menjadi 100 responden dan itu sudah lebih dari cukup.

### 3.5 Data dan Teknik Pengumpulan data

#### 1). Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data yang diambil langsung dari subyek yang diteliti atau dari sampel itu sendiri, yaitu sebagian dari konsumen Natasha *skin care*, Jl. Laksda Adi sutjipto No. 39 Yogyakarta periode bulan September 2005 sampai dengan Oktober 2005 . Data ini diperoleh dari jawaban kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan.

#### 2.) Tehnik Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan cara membagikan kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan kepada seluruh responden untuk ditanggapi dengan memberikan alternatif jawaban yang telah ditentukan.

Daftar pertanyaan dalam kuisisioner digunakan untuk mengungkapkan pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen. Skala yang digunakan adalah skala Likert.

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisioner tipe tertutup, dimana responden tinggal memilih option jawabab yang telah tersedia dan diberi keleluasaan jawabannya. Setiap pertanyaan disediakan 5 opsi dengan opsi Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, Netral (N) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 4 dan Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5.

### 3.6 Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba penelitian merupakan tahap penting dalam proses pelaksanaan penelitian yang sesungguhnya di lapangan. Dengan uji coba penelitian akan diperoleh manfaat bahwa instrumen penelitian benar-benar dapat diukur (validitas) dan dapat diketahui sampai seberapa jauh instrumen tersebut dapat dipercaya atau diandalkan (reliabilitas).

Pengujian validitas daftar pertanyaan dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya. Teknik korelasi seperti ini dikenal dengan teknik korelasi *Product Moment*. Dan pengujian reliabilitas daftar pernyataan dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach*. Pengujian reliabilitas ini dilakukan hanya pada item-item pernyataan yang sudah valid saja. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan komputer melalui paket SPSS.

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas maka dalam realisasinya responden berjumlah 30 orang dan jumlah kesahihan semua item pertanyaan (36 item pertanyaan). Maka diperoleh kesahihan item-item

pertanyaan untuk kualitas jasa menurut variabel dengan proporsi sebagai berikut :

1. Kehandalan ( $\chi_1$ ) terdiri dari 4 pertanyaan nomor 1 sampai dengan 4, terdapat 4 pertanyaan sah dan tidak ada pertanyaan yang gugur dengan nilai reliabilitas sebesar 0.8159.
2. Tanggapan ( $\chi_2$ ) terdiri dari 4 pertanyaan nomor 5 sampai dengan 8, terdapat 4 pertanyaan sah dan tidak ada pertanyaan yang gugur dengan nilai reliabilitas sebesar 0.7903.
3. Jaminan ( $\chi_3$ ) terdiri dari 4 pertanyaan nomor 9 sampai dengan 12, terdapat 4 pertanyaan sah dan tidak ada pertanyaan yang gugur dengan nilai reliabilitas sebesar 0.6763.
4. Empati ( $\chi_4$ ) terdiri dari 6 pertanyaan nomor 13 sampai dengan 18, terdapat 6 pertanyaan sah dan tidak ada pertanyaan yang gugur dengan nilai reliabilitas sebesar 0.8346.
5. Bukti fisik ( $\chi_5$ ) terdiri dari 8 pertanyaan nomor 19 sampai dengan 26, terdapat 8 pertanyaan sah dan tidak ada pertanyaan yang gugur dengan nilai reliabilitas sebesar 0.7538.

Sedangkan item-item pertanyaan untuk variabel kepuasan konsumen (Y) adalah terdiri dari 10 item pertanyaan nomor 1 sampai dengan 10, terdapat 10 pertanyaan sah dan tidak ada pertanyaan yang gugur dengan nilai reliabilitas sebesar 0.7273.



### 3.7 Model Penelitian

#### 1). Analisis Regresi Berganda

Model analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk regresi linier berganda dengan alasan variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel dan diduga bila variabel bebas Kehandalan ( $X_1$ ), Tanggapan ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti fisik ( $X_5$ ) meningkat maka variabel terikat (Kepuasan Konsumen) akan meningkat.

Bentuk umum dari persamaan Regresi Linier Berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1 \chi_1 + b_2 \chi_2 + b_3 \chi_3 + b_4 \chi_4 + b_5 \chi_5$$

Keterangan :

$Y$  = Nilai Kepuasan Konsumen

$X_1$  = Kehandalan (*Reliability*)

$X_2$  = Tanggapan (*Responsivness*)

$X_3$  = Jaminan (*Assurance*)

$X_4$  = Empati (*Emphaty*)

$X_5$  = Bukti fisik (*Tangible*)

$B_0$  = konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien regresi

Untuk lebih mempermudah proses perhitungan maka semua proses perhitungan dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program microsta.

## 2). Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa yang meliputi Keandalan, Tanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti fisik terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan uji serentak atau Uji-F dan untuk mengetahui mana yang mempunyai pengaruh paling dominan dengan menggunakan Uji Parsial atau Uji - t.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan dilakukan :

### 1. Pengujian Hipotesis I (Uji F )

Untuk menguji kebenaran hipotesis I yaitu ada pengaruh antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada *Natasha Skin Care* Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta digunakan uji-F yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan, dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

$$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

$$H_a = b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$$

Pengujian melalui uji-F variansinya adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  atau  $F_h$  (observasi) dengan  $F_{tabel}$  ( $F_t$ ) pada  $\alpha = 0.05$ . Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

$$F_h \geq F_t \quad \rightarrow \text{maka } H_0 \text{ ditolak}$$

$H_a$  diterima

Artinya :

Variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebasnya.

$$F_h < F_t \quad \rightarrow \text{maka } H_0 \text{ diterima}$$

$H_a$  ditolak

Artinya :

Variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebasnya.

Untuk melihat kemampuan variabel bebas menerangkan variabel terikat dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Jadi  $R^2$  digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.  $R^2$  semakin besar (mendekati 1), maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel terikatnya. Sebaliknya bila  $R^2$  semakin kecil, maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya  $R^2$  berada antara 0 dan 1 atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

## 2. Pengujian Hipotesis II (Uji- t)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis II yaitu bahwa faktor Jaminan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada *Natasha Skin Care* Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta digunakan Uji-t yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi parsial dengan menggunakan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

$$H_a = b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$$

Pengujian dilakukan melalui uji-t dengan membandingkan  $t_{hitung}$  atau  $t_h$  (observasi) dengan  $t_{tabel}$  ( $t_t$ ) pada  $\alpha = 0.05$ . bila hasil perhitungan menunjukkan:

$$t_h \geq t_t \quad \rightarrow \text{maka } H_0 \text{ ditolak}$$

$$H_a \text{ diterima}$$

Artinya :

- a). Variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas.
- b). Ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji.

$$t_h \leq t_t \quad \rightarrow \text{maka } H_0 \text{ diterima}$$

$$H_a \text{ ditolak}$$

Artinya :

- a). Variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas.
- b). Tidak ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji.

Untuk menunjukkan dominannya variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan formulasi koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) dari masing-masing variabel bebas. Koefisien determinasi parsial ini berguna untuk mengetahui sejauh mana sumbangan variabel bebasnya. Semakin besar  $r^2$  suatu variabel bebas semakin dominannya variabel bebas tersebut terhadap variabel tidak bebasnya.

