

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penulis memilih lokasi penelitian di Salwa Laundry di kota Serang dan penelitian ini dilakukan kurang lebih terhitung dari bulan April sampai dengan selesai.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Maka populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah semua pelanggan jasa laundry di Salwa Laundry yaitu berjumlah 320 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.² Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampel random sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata

¹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung,: ALFABETA, 2011), 80

²Iman Muhammad, *Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian Bidang Kesehatan*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012), 14

yang ada pada populasi itu.

Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:³

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan

$$n = \frac{320}{1+320(0.1)^2}$$

$$n = \frac{65}{1+320(0.01)}$$

$$n = \frac{320}{1+3.2}$$

$$n = \frac{320}{4.2} = 76.190$$

Jadi sampel yang didapat dengan hasil menggunakan rumus slovin sebanyak 76.190. Untuk itu jumlah sampel ditetapkan sebanyak 76 orang.

³ Sofiyon Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: Raja wali Pers, 2010), 149

C. Jenis Metode Penelitian dan Sumber Data

Metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif, metode deskriptif menurut M Subana yaitu “metode yang menutur dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya.”⁴ Tujuannya untuk mendeskripsikan masalah-masalah yang diteliti.

Selanjutnya dalam penelitian ini penulis juga menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sukmadinata Nana Syaodih “pendekatan kuantitatif adalah desain penelitian dengan menggunakan angka pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol”.⁵

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.⁶ Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner berupa pernyataan atau pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk isi dan selanjutnya di olah dengan alat ukur statistik untuk mendapatkan data kuantitatif dengan skala likert. Dan wawancara langsung kepada pemilik

⁴ M. Subana, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 89.

⁵ Sukmadinata Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Rosda Karya, 2005), 53

⁶ Umar Husein, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 130

laundry untuk mendapatkan informasi mengenai profil usaha jasa laundry “Salwa Laundry”

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dapat dibedakan, atau sesuatu yang didalamnya ada nilai-nilai tertentu yang dapat dibedakan baik secara kualitatif maupun kuantitatif dapat dijadikan sebagai variabel penelitian, baik bagi penelitian ilmu-ilmu sosial maupun penelitian ilmu-ilmu eksakta.⁷

Variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Variabel Bebas (variabel independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen.⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas ialah kualitas layanan.

2) Variabel Terikat (variabel dependen)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat ialah kepuasan pelanggan.

⁷ Azuar Juliandi, dan Irfan Sapri Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, (Medan: Umsu Pers 2014), 22

⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 39

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 39

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator
1.	<p>Kualitas Layanan (Variabel X) : Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan</p>	<p>1) <i>Reliability</i> (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.</p> <p>2) <i>responsiveness</i> (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.</p> <p>3) <i>assurance</i> (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat,</p>	<p>1. Pakaian/cucian menjadi bersih dan wangi setelah menggunakan jasa laundry di Salwa Laundry</p> <p>2. Pakaian/cucian dapat diambil sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.</p> <p>3. Pelanggan tidak menunggu lama ketika pakaian/cucian hendak diambil.</p> <p>4. Karyawan laundry selalu cepat dalam menangani keluhan pelanggan.</p> <p>5. Karyawan laundry bersikap ramah ketika menerima pakaian/cucian yang hendak dicuci.</p>

		<p>ramah, penuh perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.</p> <p>4) <i>empathy</i> (empati), yang meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun keinginan pelanggan, mampu untuk berkomunikasi kepada pelanggan.</p> <p>5) <i>Tangibles</i> (produk-produk fisik) meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, tempat duduk, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan.</p>	<p>6. Karyawan laundry memberikan nota atau bukti buat nanti ketika pakaian hendak/cucian di ambil</p> <p>7. Karyawan laundry mengenal identitas pelanggan seperti nama dan pekerjaan pelanggan.</p> <p>8. Karyawan laundry memahami kebutuhan pelanggan seperti pakaian/cucian ingin bersih dan wangi.</p> <p>9. Karyawan laundry selalu menyediakan kursi buat pelanggan untuk duduk.</p> <p>10. Ruangan tempat usaha rapih dan bersih</p>
2.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) : kepuasan pelanggan adalah tingkat	Layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan laundry.	1. Pelanggan merasa puas karena pakaian/cucian menjadi bersih dan wangi setelah menggunakan jasa

	<p>perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.</p>	<p>laundry di Salwa Laundry</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pelanggan merasa puas karena pakaian/cucian dapat diambil sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. 3. Pelanggan merasa puas karena pelanggan tidak menunggu lama ketika pakaian/cucian hendak diambil. 4. Pelanggan merasa puas karena karyawan laundry selalu cepat dalam menangani keluhan pelanggan. 5. Pelanggan merasa puas karena karyawan laundry bersikap ramah ketika menerima pakaian/cucian yang hendak dicuci. 6. Pelanggan merasa puas karena karyawan laundry memberikan nota atau bukti buat nanti ketika pakaian hendak/cucian di ambil 7. Pelanggan merasa puas karena karyawan laundry mengenal identitas pelanggan seperti nama dan pekerjaan pelanggan. 8. Pelanggan merasa puas
--	--	---

			<p>karena karyawan laundry memahami kebutuhan pelanggan seperti pakaian/cucian ingin bersih dan wangi.</p> <p>9. Pelanggan merasa puas karena karyawan laundry selalu menyediakan kursi buat pelanggan untuk duduk.</p> <p>10. Pelanggan merasa puas karena ruangan tempat usaha rapih dan bersih</p>
--	--	--	---

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Selain itu observasi juga dapat diartikan sebagai suatu pengamatan atau pencatatan yang dilakukan peneliti secara sistematis terhadap gejala yang diteliti. tujuan dari observasi yaitu untuk memperoleh dan mengambil sejumlah data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti melalui pengamatan langsung oleh peneliti terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan jasa laundry di Salwa Laundry yang bertempat di Kota Serang.

2. Angket/Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar kepada responden untuk diisi. Sudah barang tentu respondennya ditentukan dahulu berdasarkan teknik sampling. Peneliti dapat mendatangi sendiri responden atau mengirim daftar pertanyaan itu melalui pos.¹⁰

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang memuat atau menyediakan jawaban sehingga responden tinggal memilihnya. Jawaban yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Untuk mengolah data yang berbentuk kuesioner, skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Menurut Kinnear, Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pernyataan dalam jumlah kategori tertentu bisa 5, 7 (agar dapat menampung kategori yang netral) atau memasukkan kategori 'tidak tahu'.¹¹

¹⁰Soeranto dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian,(Untuk Penelitian dan Bisnis)*, (Yogyakarta: SekolahTinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2008), 8

¹¹Umar Husein, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 137

Tabel 3.2
Skala Likert

Kriteria Penilaian	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Menurut Sugiyono, kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan data dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹²

Setiap penelitian tentu perlu dianalisis untuk mengetahui output yang dihasilkan. Karena analisis merupakan alat untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya satu variabel terhadap variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas layanan dan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 147

Selanjutnya seluruh data diolah, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji untuk mengetahui sejauh mana data tersebut valid, Uji validitas Menurut Ridwan adalah sebagai menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen dapat dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara cermat. Menilai masing masing pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item Corelation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.¹³

2. Uji Reliabilitas

Suatu penelitian dalam pengukuran reliabilitas dilakukan karena setiap instrumen penelitian memiliki kehandalan atau kepercayaan. Untuk dapat mengetahui kehandalan tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach's*. Untuk menyatakan suatu konstruk dikatakan baik apabila memiliki $\alpha \text{ Cronbach's} > 0,60$, sehingga kuesioner bisa dinyatakan reliabel apabila koefisien > 0.60 , atau nilai $\text{Cronbach's Alpha} > r_{tabel}$.

Menurut Imam Ghozali “Realibiltas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran dilakukan berulang menghasilkan hasil

¹³ Ridwan, *Dasar-Dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 37

yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.¹⁴

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak apakah data yang memiliki distribusi normal.¹⁵ Cara untuk menguji normalitas normal yaitu dengan menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov.

Cara untuk menguji normalitas data yaitu:

1. membandingkan (*sig*) dengan taraf signifikan (α)
2. jika nilai $sig > \alpha$ maka dinyatakan data berdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ditunjukkan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan melakukan uji t.

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial (individu) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

¹⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penelitian Universitas Diponegoro, 2011), 47

¹⁵ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan Spss*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 68

Untuk mengetahui taraf signifikan yang digunakan adalah 10%. Setelah diperoleh t_{hitung} maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ atau 0,05 (uji dua sisi)

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

5. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah suatu alat statistik, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel.

Tabel 3.3

Penaksiran Besarnya Koefisien Korelasi yang digunakan:¹⁶

Interval korelasi	Hubungan koefisien korelasi
0,00 – 0,19	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

¹⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*, 184

6. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Duwi Priyatno analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen X terhadap variabel Y. koefisien ini juga menunjukkan seberapa besar presentase variabel X yang digunakan mampu menjelaskan variabel-variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit presentase pengaruh yang diberikan variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variansi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentase pengaruh yang diberikan variabel dependen adalah sempurna, atau variansi variabel independen yang digunakan dalam model ini menjelaskan 100% variansi variabel dependen.¹⁷

¹⁷ Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 12