

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* yaitu metode untuk pengumpulan data primer pada informasi yang diperoleh dari responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, tergolong sebagai penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat. Hubungan atau pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1), dan Penetapan Harga (X_2) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, serta variabel bebas (*independent variable*). Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

3.2.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

1. Kualitas Layanan (X_1)

Kualitas layanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan pada pelanggan, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Indikator kualitas layanan oleh Kotler (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty, 2017):

- a) Keandalan (*reliability*)
- b) Daya tanggap (*responsiveness*)

c) Jaminan (*assurance*)

d) Empati (*empathy*)

2. Penetapan Harga (X2)

Indikator harga tercermin dalam penilaian pelanggan terhadap hubungan antara pengorbanan finansial dan kualitas produk. Penilaian juga mencakup sejauh mana pelanggan merasa puas dengan nilai yang diterima setelah pembelian, memengaruhi persepsi terhadap produk atau jasa. Persepsi positif muncul dari kepuasan pelanggan, sedangkan persepsi negatif mencerminkan ketidakpuasan terhadap produk atau jasa yang dibeli. Menurut Kotler dan Armstrong (2019: 78) indikator-indikator harga yang dapat digunakan untuk mengukur dan meneliti kesesuaian harga di antaranya adalah sebagai berikut:

a) Keterjangkauan harga

b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk

c) Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat

d) Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga

3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Kepuasan (*Satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk dengan ekspektasi yang diharapkan. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Indikator loyalitas pelanggan menurut Griffin (2016), yaitu:

1. Pembelian berulang.

2. Kontinuitas pembelian jasa.

3. Pembelian di luar lini layanan.

4. Referensi positif (*Word of Mouth*).

5. Kekebalan terhadap pesaing.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini tertuju pada konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa Studio Eli Potret sebanyak 30 (tiga puluh) orang dalam kurung waktu selama 3 bulan yaitu mulai pada bulan September s/d November 2023.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*.

Oleh karena populasi dalam penelitian ini tidak terlalu banyak, kurang dari 100 orang maka penulis mengambil 30 orang sebagai sampel penelitian. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa Studio Eli Potret sebanyak 30 (tiga puluh) orang responden.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, tes, observasi, atau pengukuran fisik dan psikologis lainnya yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden atau subjek penelitian.

Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu validitas, reliabilitas, objektivitas, dan responsivitas. Validitas berkaitan dengan sejauh

mana instrumen tersebut dapat mengukur variabel yang hendak diukur. Reliabilitas berkaitan dengan keandalan instrumen, yaitu seberapa konsisten hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut. Objektivitas berkaitan dengan kebebasan instrumen dari pengaruh peneliti atau subjek penelitian. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan instrumen untuk mendeteksi perubahan yang terjadi pada subjek penelitian.

Dari pendapat di atas, dilihat dari jenis penelitian dan variabelnya maka peneliti akan menggunakan jenis instrumen angket/kuesioner dan diedarkan berdasarkan jumlah sampel yang telah ditetapkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang relevan dengan suatu topik atau masalah tertentu. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu fenomena atau situasi yang sedang diteliti.

Salah satu langkah strategis terpenting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data yang diperlukan, maka ia tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Abdussamad, 2021: 142). Metode pengumpulan data dapat bervariasi, tergantung pada jenis data yang diinginkan dan sumber data yang tersedia. Beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumen. Setelah data terkumpul, peneliti dapat menganalisis dan menginterpretasikan data untuk mengambil kesimpulan atau membuat rekomendasi.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan:

- 1) Pengamatan (*Observasi*) dapat memberikan data yang objektif dan akurat karena dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Namun, perlu diperhatikan bahwa terkadang pengamatan dapat terpengaruh oleh bias peneliti.

- 2) Angket (*Quesioner*) dapat memberikan data yang luas dan mudah diolah karena dapat diberikan kepada banyak responden sekaligus. Namun, perlu diperhatikan bahwa data yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kejujuran responden, pemahaman terhadap pertanyaan, dan kebiasaan untuk memberikan respons yang sama.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara Angket (*quisioner*), dimana angket akan disebarkan kepada para responden dan didalam angket terdapat 5 opsi pilihan jawaban yang dimana setiap opsi jawaban memiliki bobot.

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019:62).

Angket yang telah diedarkan kepada sejumlah responden masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif jawaban yang mengacu pada skala likert sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- b. Tidak Setuju (TS) : 2
- c. Netral (N) : 3
- d. Setuju (S) : 4
- e. Sangat Setuju (SS) : 5

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bog dan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data merupakan syarat mutlak bagi setiap penilaian yang berguna untuk menguji kebenaran yang

telah dirumuskan sebelumnya. Untuk menganalisis data yang telah diperoleh maka ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian di atas valid itu berarti mengukur apa yang diukur (ketepatan). Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS Versi 26 untuk mencari uji validitas data.

Menurut Arikunto (2018: 146), apabila hasil korelasi item dengan total item satu faktor didapat signifikansi (s) $< 0,05$ maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 5%. r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk.

3.6.2 Uji Realibilitas

Dalam data statistik SPSS, uji realibilitas berfungsi untuk mengetahui kekonsistenan angket yang akan digunakan oleh penelitian sehingga angket tersebut dihandalkan.

Uji realibilitas untuk alternatif jawabannya lebih dari dua akan menggunakan uji *coranbach Alpha* menurut Ghazali (2016:133), mengatakan “jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka instrumen penelitian *reliable*, jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka instrumen penelitian tidak *reliable*.

3.6.3 Regresi Linear Sederhana

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS *for window* Versi 26.

Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Pengujian SPSS dengan menggunakan test *for linearity* dengan taraf signifikan 0,05.

Menurut Hadi (2014: 77) mengatakan “sebuah data linear jika taraf signifikan $< 0,05$, hal ini berarti variabel X berkorelasi linear dengan variabel Y”.

3.6.4 Koefisien Korelasi

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik hubungan antara kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga dengan loyalitas konsumen, dilakukan uji korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS *for window Versi 26*.

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Siregar (2018: 251), dijabarkan sebagai berikut:

0,00 – 0,399 Tingkat hubungan sangat lemah

0,20 – 0,399 Tingkat hubungan lemah

0,40 – 0,599 Tingkat hubungan cukup

0,60 – 0,799 Tingkat hubungan kuat

0,80 – 1,00 Tingkat hubungan sangat kuat

3.6.5 Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2019:8), mengatakan “uji koefisien determinan merupakan alat statistik yang digunakan untuk memprediksikan besarnya korelasi antara variabel independen X dengan variabel dependen Y”. Hasil dari koefisien korelasi dikali angka yang sama kemudian dikali 100%, maka diketahui seberapa persen pengaruh variabel X terhadap Y.

3.6.6 Uji Hipotesis (Uji T)

Perhitungan pengujian uji T yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS *for window* versi 26.

Pengujian secara parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau secara individual, dan dapat pula digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas yang paling dominan. Secara teknis pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel pada taraf signifikan $\alpha=0,5$.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Studio Eli Potret Gunungsitoli. Pemilihan lokasi dilakukan dengan pertimbangan bahwa Studio Eli Potret Gunungsitoli adalah salah satu tempat pelayanan publik yang sering dimanfaatkan orang untuk berbagai hal. Selain itu juga lokasi penelitian mudah dijangkau sehingga memberikan kemudahan kepada peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Untuk pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan, maka peneliti melakukan penelitian pada bulan September hingga bulan November 2023. Penelitian dilaksanakan di wilayah Kota Gunungsitoli, yang berlokasi di Studio Eli Potret Gunungsitoli.