

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rencana Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatory (*expalnatory research*), Menurut Singaribun dan Effendi (2008) penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang dirancang untuk untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu Kualitas Pelayanan variabel independen dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan angket sebagai alat untuk pengumpulan data yang pokok. Teknik data yang di gunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Dengan uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah siswa *Ganesha Operation* yang telah mengikuti bimbingan belajar selama 4 bulan.

3.2 Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Lokasi penelitian dilakukan di *Ganesha Operation* Jombang yang terdapat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.5-7 Kepanjen Kec. Jombang Kabupaten Jombang.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Definisi Operasioanal

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1) Kualitas Pelayanan (X)

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Mengacu pada konsep dari Zeithalm (2009) bukti fisik dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang kemampuan *Ganesha Operation* dalam menunjukkan eksistensinya dalam penyediaan sarana prasana atau fasilitas untuk siswa yang diukur menggunakan indikator dari Amelia (2012) yaitu kebersihan, penataan ruang dan fasilitas.

b. Keandalan (*Reliability*)

Mengacu pada konsep dari Zeithalm (2009) Keandalan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang kemampuan *Ganesha Operation* memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

diukur menggunakan indikator dari Amelia (2012) yaitu pemenuhan janji sesuai motto, ketepatan jadwal kursus dan metode pembelajaran yang tepat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Mengacu pada konsep dari Zeithalm (2009) Daya Tanggap dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang kemampuan *Ganesha Operation* untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan penyampaian informasi yang jelas diukur menggunakan indikator dari Amelia (2012) yaitu kesiapan guru dalam menerima keluhan siswa dan ketersediaan guru untuk memperbaiki keluhan siswa.

d. Jaminan (*Assurance*)

Mengacu pada konsep dari Zeithalm (2009) Jaminan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang kemampuan guru *Ganesha Operation* dalam memberikan bimbingan belajar atau pengetahuan, kesopanan santunan guru dan kemampuannya untuk menumbuhkan rasa percaya para siswa yang diukur menggunakan indikator dari Amelia (2012) yaitu keramahan guru, kemampuan guru dalam mengajar dan lingkungan kursus yang aman.

e. Empati (*Empathy*)

Mengacu pada konsep dari Zeithalm (2009) Empati dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang

kemampuan guru *Ganesha Operation* dalam pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada siswa dan diukur menggunakan indikator dari Amelia (2012) yaitu guru yang mengenali setiap siswa, guru memberikan perhatian terhadap kebutuhan siswa dan guru memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.

2. Variabel Dependen

2) Kepuasan Pelanggan (Y)

Mengacu pada konsep dari Umar (2005) dan Lovelock & Wirtz (2011) variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi sebagai persepsi konsumen tentang kemampuan kinerja pelayanan jasa yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan jasa *Ganesha Operation* yang diukur menggunakan indikator dari Kotler (2011) dan Tjiptono (2008) yaitu *re - purchase*, kesesuaian harapan dan kesediaan merekomendasikan.

Tabel 3.1

Tabel Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item pernyataan	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (X1.1)	1. Tempat belajar <i>Ganesha Operation</i> yang bersih 2. Penataan ruang <i>Ganesha Operation</i> yang rapi 3. Fasilitas bimbingan belajar <i>Ganesha Operation</i> yang memadai	(Zheithalm et al, 2009)
	<i>Reliability</i> (keandalan) (X1.2)	4. Pemenuhan janji <i>Ganesha Operation</i> sesuai motto (<i>The king of the fastest solution</i>) 5. Jam operasional yang tepat waktu 6. Metode pembelajaran yang digunakan tepat	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X1.3)	7. Kesiapan guru dalam mendengar keluhan siswa 8. Kesiapan guru untuk menanggapi keluhan siswa	
	<i>Assurance</i> (jaminan) (X1.4)	9. Guru yang ramah 10. Kemampuan guru dalam mengajar 11. Lingkungan bimbingan belajar yang aman	
	<i>Empathy</i> (empati) (X1.5)	12. Guru yang memahami keinginan setiap siswa 13. Guru memberikan perhatian terhadap kebutuhan siswa 14. Guru memberikan pelayanan tanpa memandang tingkat kepandaian siswa	

Lanjutan Tabel Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

Kepuasan Konsumen (Y)	Kesesuaian harapan	15. Prestasi siswa yang ikut bimbingan <i>Ganesha Operation</i> meningkat 16. Pelayanan di <i>Ganesha Operation</i> sesuai harapan	(Tjiptono, 2008)
	Minat berkunjung kembali	17. Berminat untuk ikut bimbingan belajar kembali karena pelayanan <i>Ganesha Operation</i> memuaskan 18. Berminat untuk ikut bimbingan belajar kembali karena fasilitas penunjang memadai	
	Kesediaan merekomendasikan	19. Menyarankan teman untuk bimbingan belajar di <i>Ganesha Operation</i> 20. Menyarankan kerabat untuk bimbingan belajar di <i>Ganesha Operation</i>	

3.3.2 Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala lima alternatif pilihan (Skala Likert). Dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan responden kemudian diberikan skor dengan skala tertentu. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menjang panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif Sugiyono (2004). Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas 5 intervalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} \\ &= \frac{100 - 1}{5} \end{aligned}$$

$$\text{Interval} = 19.8 \text{ (sembilan belas koma delapan)}$$

Dari skala tersebut skala distribusi terhadap jawaban responden adalah :

1. Jawaban “ sangat tidak setuju (STS)” dengan skor 1 dengan nilai 1-20
2. Jawaban “ tidak setuju (TS)” dengan skor 2 dengan nilai 21 - 40
3. Jawaban “netral (N) “ dengan skor 3 dengan nilai 41 - 60
4. Jawaban “setuju (S)“ dengan skor 4 dengan nilai 61 - 80
5. Jawaban sangat setuju (SS)” dengan skor 5 dengan nilai 81 - 100

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa atau siswi yang pernah ikut bimbingan belajar *Ganesha Operation* Jombang minimal 4 bulan.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi Ferdinand (2006). Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Random Sampling* dengan cara undian yaitu teknik sampling dengan mengundi untuk dijadikan sampel.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian siswa yang mengikuti LBB *Ganesha Operation* Jombang. Mengingat populasi dapat ditentukan secara tepat maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut, Umar (2007).

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan sebesar 10% atau 0,1.

$$n = \frac{4.814}{4.814 (0.1)^2 + 1}$$

$$n = 97,9 = 100$$

Berdasarkan informasi dari pihak manajemen, siswa yang mengikuti LBB *Ganesha Operation* Jombang selama empat tahun terakhir (2013-2016) yaitu sebanyak 4.814 orang. Sehingga ukuran sampel dalam

penelitian ini melalui perhitungan rumus Slovin sehingga sampel yang di dapatkan menjadi 100 orang.

3.5 Jenis, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil penyebaran angket kepada siswa *Ganesha Operation*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung (ada perantara). Baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari studi pustaka melalui berbagai jurnal, penelitian terdahulu, dan artikel yang diambil dari internet.

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

1. Angket

Angket dibuat dengan menggunakan pernyataan terbuka, yaitu terdiri dari pernyataan - pernyataan untuk menjelaskan identitas responden . Dan pernyataan tertutup, yaitu pernyataan yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pernyataan. Umar (2011)

2. Kepustakaan

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku- buku, literatur, jurnal – jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya Sekaran (2006) menurut Kuncoro (2003), suatu skala pengukuran disebut valid jika ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Uji validitas dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Rumus :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = korelasi

x = variabel independen

y = variabel dependen

Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS versi 21. Bila hasil uji kemaknaan r menunjukkan r -hitung $>$ r -tabel *product moment*. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item angket tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5 %), maka dapat dikatakan item angket tersebut tidak valid.

Tabel 3.2
Hasil Pengujian Validitas

Indikator	Item	Nilai Korelasi	Batas Korelasi	Keterangan
Tangible	X1.1	0.537	0.30	Valid
	X1.2	0.579	0.30	Valid
	X1.3	0.478	0.30	Valid
Reliability	X1.4	0.481	0.30	Valid
	X1.5	0.433	0.30	Valid
	X1.6	0.475	0.30	Valid
Responsiveness	X1.7	0.485	0.30	Valid
	X1.8	0.666	0.30	Valid
Assurance	X1.9	0.546	0.30	Valid
	X1.10	0.600	0.30	Valid
	X1.11	0.546	0.30	Valid
Emphaty	X1.12	0.516	0.30	Valid
	X1.13	0.500	0.30	Valid
	X1.14	0.523	0.30	Valid
Kesesuaian harapan	Y1.1	0.401	0.30	Valid
	Y1.2	0.594	0.30	Valid
Minat berkunjung kembali	Y1.3	0.596	0.30	Valid
	Y1.4	0.626	0.30	Valid
Kesediaan merekomendasikan	Y1.5	0.640	0.30	Valid
	Y1.6	0.750	0.30	Valid

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0.30. dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji 54 statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,6$ Ghazali (2006).

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien α	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.784	0.6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.645	0.6	Reliabel

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 angket adalah reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah teknik menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi Sugiyono (2012). Termasuk dalam analisis deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi dan perhitungan presentase Sugiyono (2012).

3.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode regresi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Metode ini juga bisa digunakan sebagai ramalan, sehingga dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitu pun sebaliknya. Rumus regresi Linier Sederhana Sugiyono (2012).

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

X = Variabel Kualitas Pelayanan

e = *error*

Aplikasi model tersebut selanjutnya dikondisikan dengan penelitian ini sehingga diperoleh persamaan regresi linier sederhana dalam bentuk perkiraan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel kepuasan pelanggan

a = konstan

b = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

X = kualitas pelayanan

3.8 Pengujian Hipotesis

3.8.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan bukti ada tidaknya pengaruh suatu variabel bebas (*independen*) secara individual dalam menerangkan variabel dependen, yaitu pengeruh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi dan kepuasan pelanggan Ghozali (2013). Dari pengambilan keputusan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan atau probabilitas dibanding dengan nilai t hitung dengan nilai t tabel Ghozali (2013).

Kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Hipotesis diterima

$$t > t(\alpha/2 : n - k) \text{ atau sig - prob} < \alpha (0.05)$$

$$t < -t(\alpha/2 : n - k) \text{ atau sig - prob} < \alpha (0.05)$$

2. Hipotesis ditolak

$$t < t(\alpha/2 : n - k) \text{ atau sig - prob} > \alpha (0.05)$$

$$t > -t(\alpha/2 : n - k) \text{ atau sig - prob} > \alpha (0.05)$$

3.8.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen ke dalam model, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model Ghozali (2006)