

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berupa angka. Penelitian yang dihasilkan berupa penemuan yang dapat di capai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)

Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey*. Dalam penelitian *survey*, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2013)

B. Identifikasi variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yang meliputi: variabel bebas dan variabel terikat

- a. Variabel bebas (Independent) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang terjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Notoatmodjo, 2012). Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas layanan, harga, dan lokasi.

- b. Variabel terikat (*Dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel independen (Notoatmodjo, 2012).

Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati/diteliti. Definisi operasional juga bermanfaat terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (alat ukur) (Notoatmodjo, 2010). Berikut adalah operasional variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pengukuran
Kualitas Layanan (Kotler dan Amstrong, 2012) (X1)	a. Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas ruang siswa yang nyaman dan tertata bagus - Ketersediaan tempat ibadah (mushola) - Ketersediaan kantin yang bersih - Ketersediaan kamar mandi/toilet yang bersih - Kelengkapan sarana belajar mengajar (<i>white board</i>, OHP, spidol) - Ruangan yang bersih dan penerangan yang cukup - Kerapian dan kebersihan tentor - Ketersediaan tempat parkir yang aman 	Skala Likert
	b. Empati	<ul style="list-style-type: none"> - Staf dan karyawan bersikap murah senyum 	Skala Likert

		<ul style="list-style-type: none"> - Tidak melakukan sesuatu hal yang kurang pantas di hadapan pelanggan - Selalu tanggap dengan apa yang diinginkan para pelanggan. - Memberikan perhatian khusus kepada tiap anak didik - Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya. 	
	c. Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengajar mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang lebih - Pelayanan kepada siswa/pelanggan dengan baik - Ketepatan waktu tentor dalam mengajar - Kedisiplinan waktu penyampaian materi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. - Kemampuan pengajar dalam mengajar - Siswa menguasai materi sesuai dengan kurikulum sekolah - Siswa memiliki kesiapan untuk menghadapi ujian (UAS, UAN,SPMB) - Kemudahan administrasi keuangan bagi setiap siswa - Prosedur penerimaan anak didik yang mudah dan cepat - Pelayanan administrasi yang 	Skala Likert

		mudah	
	d. Cepat Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Staf memberikan pelayanan sebaiknya sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pelanggan. - Kesanggupan untuk memberikan pelayanan yang baik - Tentor mampu membantu belajar anak didik - Petugas memberikan informasi yang jelas kepada anak didik - Kemampuan tentor dalam menyampaikan materi dengan baik - Ketepatan tentor dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditentukan 	Skala Likert
	e. Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan dan kesopanan bagi staf maupun tentor. - Penyampaian materi pelajaran dengan mantap. - Penguasaan tentor akan materi pelajaran yang baik - Sikap tentor dan staff yang ramah dan selalu siap membantu - Staf yang professional dalam melayani anak didik 	Skala Likert
Harga (Kotler dan Amstrong, 2012) (X2)	a. Keterjangkauan Harga	<ul style="list-style-type: none"> - Biaya bimbel terjangkau - Bisa diangsur - Ada potongan tertentu 	Skala Likert
	b. Kesesuaian dengan kualitas	<ul style="list-style-type: none"> - Harga sesuai dengan kualitas pembelajaran 	Skala Likert

	produk	yang didapat - Mendapatkan modul	
	c. Daya saing harga	- Harga bimbel lebih murah dari tempat bimbel lain - Ada promo khusus untuk siswa - Ada member khusus	Skala Likert
	d. Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat	- Harga sesuai dengan hasil pembelajaran yang didapat - Harga sesuai dengan tempat yang nyaman (terdapat pendingin ruangan)	Skala Likert
	e. Harga dapat mempengaruhi konsumen mengambil keputusan	- Siswa mendaftar kembali disemester berikutnya	Skala Likert
Lokasi Tjiptono,(2002) (X3)	a. Akses	- Lokasi mudah dijangkau - Kondisi jalan menuju tempat bimbel mudah dilalui	Skala Likert
	b. Visibilitas	- Tempat atau lokasi yang dapat dilihat dari jarak pandang normal - Lokasi terdapat pada GPS Map - Lokasi dekat dengan SD, SMP dan SMA	Skala Likert
	c. Lalu lintas	- Lokasi yang strategi dimana terdapat banyak masyarakat beraktivitas di sekitar - Lalu lintas disekitar bimbel lancar	Skala Likert
	d. Tempat Parkir	- Memiliki tempat parkir yang nyaman - Memiliki tempat parkir yang luas - Memiliki tempat parkir yang aman	Skala Likert
	e. Ekspansi	- Mudah untuk memperluas ruang	Skala Likert

	f. lingkungan	- Lingkungan sekitar yang kundusif	Skala Likert
	g. Persaingan	- Lokasi pesaing yang dekat	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan Tjiptono (2012) (Y)		<ul style="list-style-type: none"> - Bimbel Primagama memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat - Pegawai bimbel Primagama membantu konsumen yang membutuhkan bantuan sesuai dengan apa yang diharapkan - Pegawai Bimbel Primagama perhatian dalam memberikan informasi kepada peserta didik untuk memberikan kenyamanan dalam pelayanan sesuai yang diharapkan - Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan. 	Skala Likert

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu tinjauan langsung terhadap masyarakat yang termasuk kedalam data primer. Data primer ialah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui kuesioner berupa google form yang langsung ditujukan pada siswa bimbingan belajar Primagama di Nginden

Surabaya. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan langsung yang diperoleh dari objek penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian adalah seluruh pelajar bimbingan belajar di Primagama Nginden Surabaya.

2. Sample

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi ((Notoatmodjo, 2012)). Teknik dalam pengambilan sampel adalah dengan sampling jenuh, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Sampel berjumlah 104 siswa yaitu seluruh siswa bimbingan belajar di Primagama Nginden Surabaya.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian dan waktu penelitian adalah jangka waktu lamanya penelitian itu berlangsung. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bimbingan Belajar Primagama Nginden Surabaya.

F. Teknik Pengolahan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diolah adalah angket atau kuisisioner online (*Google Form*). Angket merupakan metode pengumpulan data dengan membuat sejumlah daftar pertanyaan dalam bentuk angket, yang nantinya akan ditujukan kepada siswa bimbingan belajar Primagama di Nginden Surabaya. Instrumen dalam penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah jika jawaban tidak disediakan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup adalah jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Kuisisioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan. Pengukuran yang digunakan adalah pengukuran dengan menggunakan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skala Interval	Kode Jawaban	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	KS	Kurang Setuju
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

G. Uji Instrument

Data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun pengujian-pengujian akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Data

Uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau tidak.

a) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Priyatno, 2011). Uji reabilitas bertujuan untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga saat diberikan berulang akan mendapatkan hasil yang konsisten.

b) Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item total correlation* (Priyatno, 2011)

H. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji heterokedstas, uji normalitas dan uji multikolinieritas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Jadi dalam hal ini yang diuji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi.

Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan uji statistik non-parametric kolmogorov-smirnov (K-S) untuk menguatkan hasil uji normalitas yang menggunakan analisis grafik. Data yang di uji adalah data residual. Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H0: Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

H1: Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$ maka distribusi data normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan linier yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS. Nilai umum yang biasa dipakai adalah *Tolerance value* $< 0,1$ atau *VIF* > 10 maka terjadi terjadi multikolinearitas, jika nilai *Tolerance value* $\geq 0,1$ atau *VIF* ≤ 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui sama atau tidaknya varians dari residual observasi atau dengan yang lain. Jika residual punya kesamaan dalam varians, disebut Homoskedastisitas dan jika varians tidak mempunyai persamaan disebut Heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan grafik scatterplot untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas. Jika pada scatterplot memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika membentuk pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas.

I. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data berskala interval, untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara tiga variabel bebas yaitu Kualitas Layanan (X_1), Harga (X_2) dan Lokasi (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y), digunakan teknik data dengan menggunakan rumus analisis statistik regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien regresi linier masing-masing variable

X_1 : Kualitas Layanan

X_2	: Harga
X_3	: Lokasi
e	: Variabel pengganggu atau error

Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer dengan program SPSS untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non parametrik dengan basis *windows*.

J. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta = 0$$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_1 : \beta \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 10% atau tingkat keyakinan 90% dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r_p \frac{\sqrt{n-2}}{1-r_p}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

rp = nilai korelasi parsial

selanjutnya hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} , dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Terima H_0 Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_1 ditolak (tidak signifikan).
- b. Tolak H_0 Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima (signifikan).

2. Uji simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statisti F pada dasarnya menunjukkampakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 \beta_2 \beta_3 = 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_1 : \beta_1 \beta_2 \beta_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien berganda, digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$F_h = \frac{r^2/K}{(1-R^2)/(n-K-1)}$$

Keterangan :

F_h = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel (n-K-1) = derajat kebebasan.

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Perhitungan tersebut akan memperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-K-1) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ - H_1 diterima (signifikan)
- b. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ - H_1 ditolak (tidak signifikan)

3. Uji Determinan (R^2)

Uji determinan digunakan untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) terhadap variabel terikat (Y). Jika (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X_1, X_2 dan X_3) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang

digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

