

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pengaruh kualitas layanan yang terhadap kepuasan pelanggan (Study kasus pada Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya), maka peneliti menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:13), metode kuantitatif adalah : Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Sebab datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik. Rumusan model yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda karena menggunakan lebih dari satu variabel bebas yang diteliti.

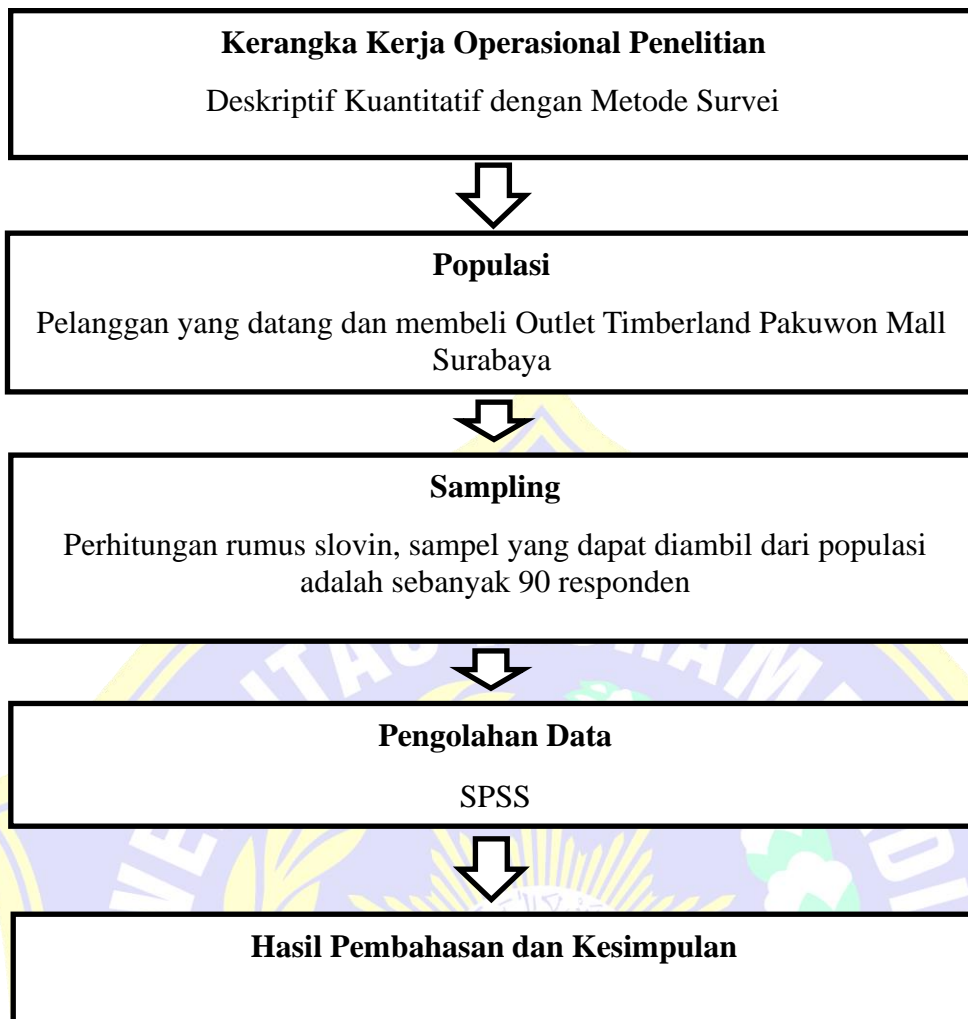
#### B. Identifikasi Variabel

##### a. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau disebut juga variabel independen (X). Ada pun yang menjadi variabel bebas adalah reliabilitas (*reliability*) (X<sub>1</sub>), daya tanggap (*ressponsiveness*) (X<sub>4</sub>), jaminan (*assurance*) (X<sub>3</sub>), empati (*empathy*) (X<sub>4</sub>) dan bukti fisik (*tangibles*) (X<sub>5</sub>).

##### b. Variabel Terikat

Variabel terikat yang menunjukkan akibat dari variabel bebas atau variabel yang dipengaruhi yang disebut variabel dependen (Y). Adapun yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).



**Gambar 3.1 Kerangka Konseptua**

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Berdasarkan dari identifikasi variabel dan modek analisis yang akan dilakukan, maka untuk membatasi permasalahan yang ada dengan variabel bebas kualitas pelanggan (X) yang diatas dapat didefinisikan menjadi indikator-indikator sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*reliability*) (X<sub>1</sub>)

Reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono, 2016:282). Indikator dari reliabilitas, yaitu:

- a. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- b. Konsistensi dalam menyediakan produk dan layanan yang dijanjikan.
- c. Ketepatan dalam menangani keluhan atau masalah pelanggan.

#### 2. Daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ )

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (Tjiptono, 2016:282). Indikator dari reliabilitas, yaitu:

- a. Waktu respons dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan pelanggan
- b. Kemampuan dalam memberikan solusi atau penyelesaian yang memuaskan pelanggan
- c. Sikap ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

#### 3. Jaminan (*assurance*) ( $X_3$ )

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan (Tjiptono, 2016:282).

- a. Garansi yang diberikan terhadap produk yang dibeli oleh pelanggan.
- b. Ketersediaan kebijakan pengembalian atau penukaran produk.
- c. Kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan.

#### 4. Empati (*empathy*) ( $X_4$ )

Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (Tjiptono, 2016:282).

- a. Kemampuan dalam mendengarkan dengan baik kebutuhan dan keluhan pelanggan.
- b. Kemampuan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- c. Sikap empati dan perhatian terhadap perasaan pelanggan.

5. Bukti fisik (*tangibles*) ( $X_5$ )

Bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Tjiptono, 2016:282).

- a. Kualitas fisik produk yang memenuhi harapan pelanggan
- b. Tampilan toko atau tempat usaha yang menarik dan bersih
- c. Kemasan produk yang menarik dan rapi.

6. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2016:354).

- a. Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur melalui survei atau penilaian pelanggan
- b. Tingkat loyalitas pelanggan terhadap Timberland Pakuwon Mall Surabaya
- c. Tingkat rekomendasi pelanggan kepada orang lain tentang Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

**Tabel 3.1 Defini Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
----------	----------------------	-----------

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Reliabilitas	Kemampuan Timberland Pakuwon Mall Surabaya untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pelanggan	- Ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada pelanggan
		- Konsistensi dalam menyediakan produk dan layanan yang dijanjikan
		- Ketepatan dalam menangani keluhan atau masalah pelanggan
Daya Tanggap	Kemampuan Timberland Pakuwon Mall Surabaya untuk merespon kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif	- Waktu respons dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan pelanggan
		- Kemampuan dalam memberikan solusi atau penyelesaian yang memuaskan pelanggan
		- Sikap ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan
Jaminan	Jaminan yang diberikan oleh Timberland Pakuwon Mall Surabaya kepada pelanggan terkait kualitas produk dan layanan	- Garansi yang diberikan terhadap produk yang dibeli oleh pelanggan
		- Ketersediaan kebijakan pengembalian atau penukaran produk
		- Kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan
Empati	Kemampuan Timberland Pakuwon Mall Surabaya untuk memahami dan merespon kebutuhan serta perasaan pelanggan dengan baik	- Kemampuan dalam mendengarkan dengan baik kebutuhan dan keluhan pelanggan
		- Kemampuan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
		- Sikap empati dan perhatian terhadap perasaan pelanggan
Bukti Fisik	Bukti fisik yang diberikan oleh Timberland Pakuwon Mall Surabaya kepada pelanggan terkait dengan produk dan layanan yang	- Kualitas fisik produk yang memenuhi harapan pelanggan
		- Tampilan toko atau tempat usaha yang menarik dan bersih

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	disediakan	- Kemasan produk yang menarik dan rapi
Kepuasan Pelanggan	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh Timberland Pakuwon Mall Surabaya	- Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur melalui survei atau penilaian pelanggan
		- Tingkat loyalitas pelanggan terhadap Timberland Pakuwon Mall Surabaya
		- Tingkat rekomendasi pelanggan kepada orang lain tentang Timberland Pakuwon Mall Surabaya

Sumber: Peneliti 2022

#### D. Metode & Teknik Pengumpulan

Terdapat dua cara untuk pengumpulan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

##### a. Data Primer

Penulis menggunakan data primer, Menurut Ghozali (2018:33), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti sendiri secara langsung dari obyek penelitian. Data ini diperoleh langsung dengan cara pengisian kuesioner oleh pelanggan yang datang dan membeli Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

Skala yang digunakan adalah skala likert dengan menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut:

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

3 = CS (Cukup Setuju)

4 = S (Setuju)

5 = SS (Sangat Setuju)

b. Data Sekunder

Menurut Ansofino (2019), data sekunder adalah data yang diumpulkan peneliti secara tidak langsung atau menggunakan sumber lain, badan/institusi lain. Data sekunder diperoleh dari iklan Timberland Pakuwon Mall Surabaya yang dibuat oleh perusahaan melalui media iklan di media sosial.

## E. Populasi dan Teknik Sampling

a. Populasi

Mulyadi (2021:64), populasi atau *universe* adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda, yang dijadikan obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang dan membeli Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

b. Sampel

Mulyadi (2021:66), mengemukakan bahwa Sampel adalah sebagian dari populasi. Penelitian sampel (*sampling study*) dilakukan karena pertimbangan efisiensi biaya, waktu dan tenaga disamping bermaksud mereduksi obyek penelitiannya serta melakukan generalisasi (Fatihudin 2020:66). Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode penarikan sampel secara tidak acak (*nonprobability sampling*). *Nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling*, setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel, dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Adapun karakteristik sampel adalah sebagai berikut:

1. Responden minimal berusia 17 tahun.

2. Responden yang datang dan membeli Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

Ardhahanareswari (2019), memberikan gambaran tentang prosedur yang digunakan untuk ukuran sampel regresi. Green menyarankan untuk menguji korelasi berganda yaitu dengan rumus  $n = 50 + 8(N)$  dimana N adalah jumlah variabel bebas. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah  $50 + 8(5) = 90$ , Berdasarkan rumus diatas sampel yang dapat diambil dari populasi adalah sebanyak 90 responden.

#### **F. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

Data diperoleh dari dokumen atau respon responden, baik itu dalam bentuk statistik atau bentuk lainnya untuk tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, penggunaan form kuisioner menjadi pilihan pertama dalam pengumpulan data. Pengukuran variable dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* dimulai dari sangat setuju (SS), setuju (S), Cukup (C), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS) (Sugiyono, 2019:46). Alat analisis yang digunakan untuk menguji hiipotesis yang telah dikemukakan mengenai pengaruh *reliabilitas (reliability)*, *daya tanggap (ressponsiveness)*, *jaminan (assurance)*, *empati (empathy)* dan *bukti fisik (tangibles)* terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan, dengan bantuan program Analisis Regresi Linier Berganda.



## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependen).

#### **ii. Uji Validitas**

Zainal (2019:216), menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan dan kesahihan suatu alat ukur. Dasar pengambilan keputusan yang diambil yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

#### **iii. Uji Reliabilitas**

Zainal (2019:218), menyatakan bahwa uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  butir pertanyaan tersebut reliabel.

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas.

#### **i. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan guna mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2018:161). Analisis Grafik Salah satu cara yang mudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang

mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan dengan menggunakan normal *probability plot* sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### iv. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas yaitu dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai multikolonieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali, 2018:168).

#### v. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka model regresi tersebut termasuk homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka model regresi termasuk heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID (residual) dan ZPRED (variabel terikat) dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi,

dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di studentized.

Dasar analisisnya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018:178):

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu  $y$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### vi. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara anggota serangkaian yang diurutkan menurut waktu atau ruang data. Model regresi yang baik adalah tidak terdapat adanya autokorelasi (Santoso, 2018). Pengujian autokorelasi dapat dilakukan dengan metode *Durbin Watson* ( $DW_{test}$ ). Penelitian ini mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* ( $DW_{test}$ ). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bila nilai  $DW_{test}$  terletak dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
2. Bila nilai  $DW_{test}$  terletak diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
3. Bila nilai  $DW_{test}$  terletak diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2018:195) dengan model persamaan sebagai berikut

:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

a = Konstantan

$b_1$  = Koefisien regresi variabel reliabilitas (*reliability*)

$b_2$  = Koefisien regresi variabel daya tanggap (*ressponsiveness*)

$b_3$  = Koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*)

$b_4$  = Koefisien regresi variabel empati (*empathy*)

$b_5$  = Koefisien regresi variabel bukti fisik (*tangibles*)

$X_1$  = Variabel reliabilitas (*reliability*)

$X_2$  = Variabel daya tanggap (*ressponsiveness*)

$X_3$  = Variabel jaminan (*assurance*)

$X_4$  = Variabel empati (*empathy*)

$X_5$  = Variabel bukti fisik (*tangibles*)

e = Nilai standard eror

Sementara pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*ressponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

#### 4. Analisis koefisien determinan berganda ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar

kontribusi variabel reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*ressponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara parsial terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan. Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan variabel bebas (reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*ressponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*)) secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Untuk menafsirkan tingkat koefisien korelasi dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Tabel Interval Koefisiensi Korelasi**

Interval Koefisiensi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2019:231)

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji F (Uji Silmutan)

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikan  $> 0,05$
- b. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditetima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikan  $< 0,05$

### 2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial

berpengaruh terhadap variabel terikat. Menurut Ghozali (2016:97), Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam uji t menggunakan level of signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ . Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

a. Variabel reliabilitas  $X_1$

1. Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika nilai signifikan  $> 0,05$ .
2. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jika nilai signifikan  $< 0,05$ .

b. Variabel reliabilitas  $X_2$

1. Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak jika nilai signifikan  $> 0,05$ .
2. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima jika nilai signifikan  $< 0,05$ .

c. Variabel reliabilitas  $X_3$

1. Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak jika nilai signifikan  $> 0,05$ .
2. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima jika nilai signifikan  $< 0,05$ .

d. Variabel reliabilitas  $X_4$

1. Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak jika nilai signifikan  $> 0,05$ .
2. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima jika nilai signifikan  $< 0,05$ .

e. Variabel reliabilitas  $X_5$

1. Hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_5$  ditolak jika nilai signifikan  $> 0,05$ .
2. Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima jika nilai signifikan  $< 0,05$ .