

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) objek penelitian merupakan 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. Pada penelitian ini objek penelitian adalah Homer Laundry di Yogyakarta.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang digunakan sebagai sampel dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2015). Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah dan sering menggunakan jasa dari Homer Laundry di Yogyakarta.

B. Jenis Data

Data pada penelitian ini berupa data kuantitatif dan di kelompokkan dalam jenis data primer, karena peneliti berusaha memperoleh data langsung dari responden. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015), bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tempat dimana penulis mengadakan penelitian untuk diamati dan dicatat.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Pemilihan sekelompok objek dalam *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2015) ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30 sampai 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel, maka minimal jumlah anggota sampel adalah $10 \times 3 = 30$ responden.

Berdasarkan teori tersebut, jumlah responden yang ditargetkan sebanyak 100 orang. Jumlah tersebut dinilai sudah bisa mewakili karena telah memenuhi jumlah minimal sampel yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability* dengan *purposive sampling* dengan kriteria responden sebagai berikut:

1. Usia minimal 17 tahun.
2. Menggunakan jasa dari Homer Laundry minimal sebanyak 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) bulan terakhir.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berupa survei dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan jasa Homer Laundry di Yogyakarta. Menurut Sugiyono (2015), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* 5 poin. Berikut ini tabel 3.1 adalah penjelasan 5 poin skala *likert* :

Tabel 3. 1
Skala *Likert*

| No. | Jawaban | Simbol | Skor |
|-----|---------------------|--------|------|
| 1. | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |
| 2. | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 3. | Netral | N | 3 |
| 4. | Setuju | S | 4 |
| 5. | Sangat Setuju | SS | 5 |

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikkan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan (Y), serta Kepuasan Pelanggan (Z) termasuk kedalam variabel intervening dikarenakan sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, berikut definisi variabel beserta indikator pada penelitian ini :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tjiptono (2014) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan. Menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Andoyo (2018) terdapat beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Kebersihan fasilitas fisik.
- b. Kerapian penampilan karyawan.
- c. Perhatian secara personal oleh karyawan.
- d. Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.
- e. Menyediakan jasa layanan dengan baik dari awal hingga akhir.
- f. Keakuratan penanganan catatan dokumen.
- g. Ketersediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat.
- h. Keluasan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.
- i. Keramahan karyawan dalam memberikan layanan.

2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Kepuasan menjadi sangat penting dalam bisnis terutama dibidang jasa, ketika konsumen merasa puas atas layanan yang diberikan maka konsumen akan loyal. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara yang dirasakan dengan yang diharapkan (Tjiptono,

2014). Berikut merupakan indikator pertanyaan kepuasan pelanggan menurut Taylor et al. (1994) dalam Andoyo (2018) :

- a. Pelanggan merasa senang dengan layanan yang diberikan.
- b. Perusahaan telah memenuhi harapan konsumen.
- c. Percaya bahwa menggunakan jasa tersebut merupakan pengalaman yang memuaskan.
- d. Pelanggan percaya perusahaan menyenangkan hati mereka ketika menggunakan jasa perusahaan.

3. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas merupakan suatu komitmen yang pegang kuat untuk membeli dan berlangganan lagi dengan jasa yang sama di masa depan meskipun ada pengaruh usaha pemasaran dari perusahaan lain (Kotler dan Keller, 2016). Menurut Gremler dan Brown (1996) dalam Andoyo (2018) terdapat indikator variabel loyalitas yaitu sebagai berikut :

- a. Merasakan hal positif tentang perusahaan jasa tersebut.
- b. Memberikan .rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa perusahaan.
- c. Kemungkinan besar, pelanggan menggunakan jasa di perusahaan jasa itu lagi.
- d. Jarang melakukan peralihan ke jasa lainnya.
- e. Merupakan pilihan pertama jika ingin menggunakan jasa tersebut.
- f. Merupakan yang terbaik dari perusahaan jasa yang lain.

F. Uji Kualitas Instrumen

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut penjelasan untuk menguji kualitas instrumen, yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Menurut Ghazali (2018) suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dikatakan valid jika memiliki nilai signifikan $<0,05$ (5%). Uji validitas pada penelitian ini diolah menggunakan *Software SPSS 21.0 for Windows*.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pada penelitian ini, pengukuran reliabilitas dibuktikan dengan menguji konsistensi dan stabilitas. *Cronbach's Alpha* adalah koefisien kehandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan

secara positif berkorelasi satu sama lain. *Cronbach's Alpha* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar-item yang mengukur konsep.

Menurut Ghazali (2018) diberikan ketentuan bahwa *Cronbach's Alpha* dapat diterima jika $> 0,7$. Semakin dekat *Cronbach's Alpha* dengan 1, semakin tinggi kehandalan konsisten internal. Uji reliabilitas pada penelitian ini diolah menggunakan *Software SPSS 21.0 for Windows*.

G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2015). Penelitian ini untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Data diolah dengan bantuan *Software SPSS versi 21.0 for Windows*.

1. Analisis Data

Pada penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, analisis regresi linear berganda, dan analisis jalur (*path analysis*). Hipotesis 1 (H1) diolah menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan *SPSS versi 21.0 for Windows*. Hipotesis 2 (H2), dan hipotesis 3 (H3) diolah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan *SPSS versi 21.0 for Windows*. Selanjutnya, untuk menguji hubungan tidak langsung hipotesis 4 (H4) diuji menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *SPSS versi 21.0 for Windows*. Alat analisis jalur (*path analysis*) ini digunakan karena

dalam penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu variabel kepuasan pelanggan. Berikut penjelasan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memperkirakan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2015) dinyatakan bahwa regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Berikut ini merupakan persamaan regresi linear sederhana :

$$Z = a + bX + e$$

Keterangan :

Z = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya), jadi analisis regresi linear berganda akan

dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2015). Berikut merupakan persamaan regresi berganda :

$$Y = a + bX + bZ + e$$

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

Z = Kepuasan Pelanggan

c. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Pada penelitian ini alat analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Menurut Ghazali (2018) merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah perluasan analisis regresi linear berganda untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini analisis jalur yang akan diteliti adalah variabel kepuasan pelanggan sebagai mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam

menerangkan variasi variabel dependen. Uji t mempunyai nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t adalah jika nilai signifikansi t (*p-value*) $< 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018).

b. Uji Sobel (Pengujian Mediasi)

Menurut Ghozali (2018) pengujian hipotesis pengaruh mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji sobel. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat Z. Pengaruh tidak langsung X ke Y lewat Z dihitung dengan cara mengalikan jalur X ke Z (a) dengan jalur Z ke Y (b) atau jalur ab. Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol Z, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol Z. Standar error koefisien a dan b ditulis dengan S_a dan S_b dan besarnya standar error tidak langsung (*indirect effect*) adalah S_{ab} yang dihitung dengan rumus berikut :

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka nilai t dari koefisien ab dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{s_{ab}}$$

Keterangan :

Sab = Besarnya standar error tidak langsung

Sa = Standar error koefisien a

Sb = Standar error koefisien b

a = Koefisien jalur X terhadap Z

b = Koefisien jalur Z terhadap Y

ab = Perkalian antara koefisien jalur X terhadap Z (a) dan koefisien jalur Z terhadap Y (b)