

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu pelaksanaan dari penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Desember 2022. Penelitian dilakukan pada Agnisstar Barbershop di Kecamatan lamongan, Kabupaten Lamongan.

3.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif ini. Banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2018:14) adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian kuantitatif/statistik. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif berupa angka-angka yang berasal dari pengukuran dengan menggunakan skala terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian.

3.3 Teknik Penarikan Sampel

Populasi dan Sampel dalam penelitian ini, penulis membutuhkan objek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Dan untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Dengan menggunakan sampel, peneliti akan lebih mudah mengolah data dan hasil yang didapat akan lebih kredibel.

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Agnistar Barbershop pada tahun 2023 dengan jumlah populasi 200 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2017:137) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian. Agar dapat menentukan besarnya sampel dapat dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya atau representasi (mewakili).

5.1 Teknik Sampling

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Metode *purposive sampling*

Menurut Sugiyono (2016:85) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Menurut Arikunto (2006), *purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut Sugiyono, (2016: 85). Dalam melakukan *purposive sampling*, yang harus peneliti lakukan adalah menolak anggota populasi yang tidak memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel. Peneliti dapat melakukan beberapa jenis metode *purposive sampling* tergantung pada tujuan penelitian. Adapun karakteristik yang digunakan untuk memilih sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden adalah konsumen yang sering berkunjung dan pelanggan pengguna jasa Agnisstar Barbershop.
2. Responden adalah konsumen yang menggunakan jasa Agnisstar Barbershop.

Proses pengambilan sampel dilakukan melalui survei kuisisioner terhadap customer di Agnisstar Barbershop. Kuisisioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuisisioner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis. Cara ini dapat dilakukan dengan tatap muka, melalui telepon, komputer atau bahkan pos. Dengan cara ini cara pengumpulan informasi dalam jumlah besar yang relatif murah, cepat dan efisien. Dengan kuisisioner kita juga bisa mendapatkan data dari sampel orang banyak. Dimana kuisisioner ini diberikan

kepada responden atau konsumen setelah melakukan pembelian produk. Dengan cara ini konsumen atau responden tidak akan terganggu dengan pengisian kuesioner ini.

Populasi penelitian ini sebanyak 200 orang, sehingga untuk menentukan sampel penelitian akan menggunakan rumus Slovin dalam perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan 5%. Menurut Sugiyono. (2017: 126). Rumus yang digunakan peneliti untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerace*)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

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

$$n = \frac{200}{1+200(0,05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1+200 (0,0025)}$$

$$n = \frac{200}{1+0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

n = 133,33 (dibulatkan menjadi 133 orang)

Jadi dari perhitungan menggunakan rumus slovin diatas diperoleh sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 133 orang.

5.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggambarkan suatu kejadian berdasarkan data yang diteliti melalui kuesioner yang disebar. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan barber agnisstar didaerah Lamongan dan sekitarnya. (Sugiyono, 2010) Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner juga merupakan suatu teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tau apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner juga cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang cukup luas.

Hasil dari kuesioner kemudian akan dikumpulkan menjadi data yang digunakan untuk mengetahui service quality dari tempat yang diteliti. Sumber data dalam penulisan penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer yaitu data penelitian yang diperoleh sendiri melalui :
 - a. Wawancara, Menurut Bungi (2013, 133) wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancara. Wawancara bisa dilakukan dengan menggunakan alat interview guide (pedoman wawancara) maupun tidak.
 - b. Observasi, Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila

dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

- c. Tes, menurut Zainal Arifin (2016: 118) tes merupakan suatu teknik yang digunakan dalam rangka melaksanakan kegiatan pengukuran, yang didalamnya terdapat berbagai pertanyaan.
- d. Kuesioner, adalah instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden (Sugiyono, 2010).
- e. Pengukuran fisik, atau percobaan laboratorium.

Data yang dimiliki pada penelitian ini adalah data kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada konsumen agnisstar barbershop daerah kabupaten lamongan dan dicatat berdasarkan hasil dari pengisian kuesioner tersebut.

5.3 Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian akan digunakan alat bantu statistic untuk menganalisis data penelitian yang diperoleh melalui software SPSS Statistics. Adapun tes yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016) pengujian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur dengan kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r : koefisien korelasi product momen

X: skor tiap pertanyaan/item

Y: skor total

N: jumlah responden

Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data tiap soal dengan skor total. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan derajat kebebasan (df) = n-2. Hasilnya sebagai berikut:

Jika r_{hitung} > r_{tabel}, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika r_{hitung} < r_{tabel}, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui kuesioner yang dapat diandalkan. Sekalipun jawaban pertanyaan diujicobakan beberapa kali, jika jawaban pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dianggap reliabel.

Untuk menghitung reliabilitas, dapat menggunakan rumus Cronbach Alpha berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument (total tes)

k = jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian skor total

Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memenuhi batasan reliabilitas yang sudah ditentukan, yaitu (Ghozali, 2016:48):

Jika $r_{alpha} > 0,70$, maka pertanyaan reliabel.

Jika $\alpha < 0,70$, maka pertanyaan tidak reliabel.

3.6.2 Analisis Gap

Langkah selanjutnya setelah menyatakan bahwa data tersebut valid dan reliabel adalah mencari nilai gap. Berdasarkan konsep kualitas, nilai gap merupakan selisih antara tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat harapan (ekspektasi). Analisis kesenjangan (gap) dapat dirumuskan sebagaimana berikut (Supranto, 2011):

$$Qi(Gap) = Perf(i) - imp(i)$$

Keterangan:

$Q(Gap)$ = tingkat kesenjangan kualitas

$Per(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini

$im(i)$ = nilai kualitas yang diharapkan atau penting untuk dikembangkan

Jika nilai hasil positif (+) maka kualitas pelayanan dalam kriteria baik. Jika nilai hasil negatif (-) dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria buruk. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner berbentuk ordinal, sehingga sesuai ciri data tersebut adalah tidak dapat dilakukan operasi matematika, penjumlahan, perkalian, pangkat dan sebagainya. Sehingga hasil dari penerapan rumus Kinerja-Harapan tersebut bukanlah nilai yang sesuai dengan maknanya dengan alternatif jawaban pada kuesioner, melainkan hanya sebagai gambaran jika nilai hasil positif (+) dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria baik dan jika nilai hasil negatif (-) dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria buruk. Oleh karena itu dilakukan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mendeskripsikan keadaan kualitas layanan.

3.6.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersiapkan oleh konsumen, dengan rumus :

$$X1 \frac{\sum X1}{n} \qquad Y1 \frac{\sum Y1}{n}$$

Keterangan :

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus :

$$X \frac{\sum X1}{k} \qquad Y \frac{\sum Y1}{k}$$

Keterangan :

X = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut

Y = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahap terakhir adalah konversi setiap atribut dalam diagram kartesius. Setiap area memiliki kondisi khusus untuk setiap atribut, sehingga dapat dimasukkan ke dalam kategori di salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius, yakni sebagai berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan dimensi-dimensi yang dianggap penting namun pihak usaha belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Dimensi inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

2. Kuadran II (pertahankan prestasi) menunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh pelanggan, dan usaha telah memenuhi dimensi tersebut karena harus dijaga.
3. Kuadran III (prioritas rendah) hal tersebut menunjukkan dimensi yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan kinerja kualitas layanan yang tidak terlalu istimewa, sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah bagi usaha.
4. Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan ukuran yang lebih kecil sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan, tetapi usaha menerapkannya secara berlebihan. Dalam hal ini, usaha mungkin perlu menurunkan tingkat kinerja setiap dimensi dalam kategori ini.

Pengujian pada tahap ini menggunakan diagram kartesius. Tabulasi jawaban 133 responden yang dibagikan mengenai Persepsi/Performance dan Ekspektasi/Importance sesuai dengan variabel kualitas pelayanan dilakukan langkah-langkah berikut:

- a. Dihitung rata-rata skor Importance dan Performace per atribut kualitas pelayanan, yang diperoleh dari total rata-rata importance dan performance menurut penilaian responden dibagi dengan jumlah responden.
- b. Rata-rata skor importance dan performance per atribut kualitas pelayanan dimasukkan pada diagram kartesius.

5.4 Oprasional Variabael

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2014). Terdapat dua variable penelitian, yaitu variable terikat (*dependent variable*) dan variable bebas (*independent variable*). Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variable lainnya, sedangkan variable bebas adalah variabel yang tidak

tergantung pada variabel lainnya. Berkaitan dengan penelitian ini, variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.7.1 Variabel Independen (*Independent Variable*)

Variabel independen (*independent variable*) atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen (terikat), baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- Bukti Fisik (X1)
- Keandalan (X2)
- Daya Tanggap (X3)
- Jaminan (X4)
- Empati (X5)

3.7.2 Variabel Dependen (*Dependen Variable*)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya dapat berubah. Variabel dependen sering juga disebut variabel respon yang dilambangkan dengan Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen Agnisstar Barbershop.

Pengolahan data dengan analisis kuantitatif melalui beberapa tahap. Tahapan-tahapan yang dipergunakan dalam menganalisis adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2017:52) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner

dikatakan substantial jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan SPSS 16 dimana pertanyaan variabel dikatakan substantial apabila nilai signifikansi yaitu $\alpha < 0,05$. Data yang valid adalah data yang tidak memiliki perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi oleh objek penelitian.

Identifikasi nilai kuisioner berdasarkan pengolahan data kuisioner dengan menggunakan SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Ghozali, 2017:47). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan SPSS 16 Jika suatu kuesioner memiliki koefisien reliabilitas Cronbach Alpha $> 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel, sehingga layak digunakan dalam penelitian.

3.8 Jadwal Penelitian

TABEL 3.1
JADWAL PELAKSANAAN PENELITIAN SKRIPSI 2022 – 2023
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN

No	Keterangan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul			■	■																								
2	Survey Awal					■	■	■	■																				
3	Draf Proposal									■	■	■	■																
4	Konsultasi Proposal													■	■	■	■												
5	Seminar Proposal																	■	■	■	■								
6	Komprehensif																					■	■	■	■				
7	Proposal Jadi																									■	■	■	■
8	Proses Penelitian																												
9	Analisis Data																												
10	Konsultasi																												
11	Pembuatan Laporan																												
12	Penulisan																												
13	Skripsi Jadi																												
14	Ujian Skripsi																												

