

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁷

Metode penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian kuantitatif. Metode tersebut digunakan karena sesuai dengan rumusan masalah yang dibuat yaitu meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *The Fays Barbershop* (Studi Kasus pada *The Fays Barbershop* Tasikmalaya).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik

B. Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang dinyatakan dalam kriteria atau operasi yang dapat diuji secara khusus.²⁸ Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.²⁹

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017) hlm.2

²⁸ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 68

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen...*, hlm. 95

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa operasional variabel adalah operasi yang dapat diuji atau diteliti untuk memperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun Jenis-Jenis Variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu:

- a. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
 - 1) Keandalan (Reliability)
 - 2) Daya Tanggap (Responsiveness)
 - 3) Jaminan (Assurance)
 - 4) Empati (Empathy)
 - 5) Bukti Fisik (Tangibles)
- b. Variabel Y adalah kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut:
 1. Penampilan,
 2. Minat untuk menggunakan produk
 3. Merekomendasikan untuk menggunakan produk

4. Keyakinan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁰

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pengguna jasa *The Fays Barbershop* di Kota Tasikmalaya pada tahun 2022.

Jumlah konsumen yaitu 275 orang dilihat dari data bulan Oktober. Peneliti hanya mengambil bulan Oktober 2022 karena rata-rata konsumen sama setiap bulannya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³¹

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Di mana :

n = Ukuran Sampel

³⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta,2016), hlm. 80

³¹ *Ibid*, hlm 81

N = Populasi

e = presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%)

Diketahui jumlah populasi sebanyak 275 orang, maka perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (Ne^2)} \\ &= \frac{275}{1 + (275 \times 10\%^2)} \\ &= 73 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil diatas sampel yang di ambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 73 responden dengan taraf kesalahan 10%.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

D. Sumber Data

Pengumpulan data pada penelitian ini bersumber dari data berikut ini :

1. Sumber data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok, fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.³²

Sumber data primer merupakan sumber data utama yang langsung didapat oleh peneliti. Sumber data primer dapat dihimpun melalui catatan tertulis, perekam video atau audio, pengambilan foto, dll. Pencatatan sumber data utama didapat melalui wawancara atau pengamatan serta hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya³³.

Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah data dari observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada konsumen di *The Fays Barbershop* Tasikmalaya. Tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *The Fays Barbershop* Tasikmalaya.

2. Sumber data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original.³⁴

Sumber data sekunder pada penelitian ini berfungsi sebagai data dan informasi untuk memperkuat data primer *The Fays Barbershop*

³² Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014) hlm.73

³³ Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta CV, 2018), hlm. 69

³⁴ Ulber Silalahi, *Metodologi penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm.291

Tasikmalaya. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu jumlah konsumen *The Fays Barbershop* Tasikmalaya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan :

1. Observasi

Menurut Nasution yang dikutip oleh Sugiyono, menyatakan bahwa observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.³⁵

Observasi, digunakan untuk mengumpulkan data awal yang akan dijadikan bahan dalam pembuatan skripsi, dengan melakukan pengamatan terhadap para pengguna jasa *The Fays Barbershop*

2. Angket/Kuesioner

Merupakan alat pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3. Dokumentasi

Menurut Gottschalk yang dikutip oleh Gunawan, dokumen (dokumentasi) yaitu setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu tulisan, lisan, gambaran atau arkeologis.³⁶

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D ...* hlm. 22

³⁶ Fattah Wanurawan *metode penelitian kualitatif untuk ilmu psikologi.*, hlm. 174

Dokumentasi hanyalah nama lain dari analisis tulisan atau analisis terhadap isi visual dari suatu dokumen³⁷

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen.³⁸

Peneliti mengumpulkan dokumentasi dalam bentuk data-data baik catatan atau foto yang diperlukan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan merupakan catatan penting yang erat hubungannya dengan objek penelitian.

F. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun Jenis-Jenis Variabel adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

³⁷ *Ibid.*, hlm. 175

³⁸ *Ibid.*, hlm. 175

Merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.³⁹ Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu:

1. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kehandalan (Reliability)
 - b. Daya Tanggap (Responsiveness)
 - c. Jaminan (Assurance)
 - d. Empati (Empathy)
 - e. Bukti Fisik (Tangibles)
2. Variabel Y adalah kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Penampilan,
 - b. Minat untuk menggunakan produk
 - c. Merekomendasikan untuk menggunakan produk
 - d. Keyakinan.

³⁹ Wiratma Sujarweni, (Pengh.), *Metodologi penelitian*, 2014 hlm.86-87

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁴⁰

Instrumen yang digunakan yaitu dengan kuisisioner . Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu . Pada Skala Likert ini, responden menjawab pertanyaan-pernyataan penelitian dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda ceklis (√), pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, maka dapat diolah data kuantitatifnya. Pemberian bobot skor disusun dengan bertingkat yang konsisten. Jawaban yang tersedia tersebut dibuat skala dalam tingkatan : 31⁴¹

- a. Sangat Setuju : skor/bobot 5
- b. Setuju : skor/bobot 4
- c. Kurang Setuju : skor/bobot 3
- d. Tidak Setuju : skor/bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju : skor/bobot 1

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

- a. Uji Validitas

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* hlm 222

⁴¹ Kevin Aditya Pratama, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2018), hlm.3

Instrument yang valid berarti alat ukur yang digambarkan untuk mendapatkan data (mengukur) valid. Valid merupakan instrument yang dapat digunakan untuk digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴² Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan signifikansi
 - a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid
 - b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid
- 2) Berdasarkan nilai korelasi
 - a. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid
 - b. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid

b. Uji Reabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama⁴³

Uji reabilitas yang banyak digunakan pada penelitian adalah menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Metode pengambilan keputusan untuk uji reabilitas Duwi Priyatno, Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss, menggunakan batasan 0,6.

⁴² Sugiyono, P. D., *Metode Penelitian*. Alfabeta, CV . (2017). hlm,21

⁴³ *Ibid*, . hlm,121

Menurut Sekaran, realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.⁴⁴

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti korelasi Pearson mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji normalitas yang banyak digunakan yaitu dengan metode Uji Liliefors dengan Kolmogorov-Smirnov. Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (*Asymp.sig*) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi (*Asymp.sig*) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal⁴⁵

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak. Uji ini biasanya sebagai prasyarat uji Independent Samples T Test dan One Way ANOVA. Metode pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu jika signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima (varian sama) dan jika signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak (varian berbeda).⁴⁶

⁴⁴ Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan SPSS*, hlm.154-158

⁴⁵ *Ibid*, hlm.97-105

⁴⁶ *Ibid*, hlm.109-115

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Sederhana

Dalam menentukan ketetapan prediksi apakah ada suatu hubungan yang kuat antara variabel terikat (Y) Kepuasan konsumen dan variabel (X) Kualitas pelayanan, maka penelitian ini regresinya yaitu:

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (variabel terikat)

X = variabel independent (variabel bebas)

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk memudahkan perhitungan diatas, maka peneliti menggunakan IBM SPSS 29.

b. Uji T

Uji t adalah pengujian untuk mengetahui apakah ada variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai thitung > ttabel maka hasilnya signifikan, berarti H0 ditolak dan Ha diterima dan jika nilai thitung < ttabel maka hasilnya tidak signifikan, berarti H0 diterima dan Ha ditolak.

4. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel independent (variabel bebas (X)) mempengaruhi variabel dependen (variabel terikat (Y)) maka menggunakan analisis koefisien determinasi yaitu kuadrat nilai korelasi dikalikan %. Rumus koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Untuk memudahkan dalam perhitungan diatas, maka penulis menggunakan IBM SPSS 29..

I. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan peneliti yaitu selama 5 bulan terhitung sejak bulan Juni 2021 dengan tahapan sebagai berikut:

Tabel 5 - Tahapan Kegiatan Usulan Penelitian

Kegiatan	Tahun/ Bulan
	2022/2023

	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Penyusunan usulan											
Usulan Penelitian											
Seminar usulan penelitian											
Pelaksanaan: a. Pengumpulan data b. Pengolahan data c. Penganalisaan data											
Pelaporan: a. Penyusunan Laporan b. Laporan c. hasil Penelitian											

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *The Fays Barbershop* Tasikmalaya di Jalan Mohammad Hatta no.183B

Gambar 2 – Lokasi The Fays Barbershop

