BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, merupakan salah satu kegiatan penelitian yang sifatnya adalah sistemmatis, terencana, dan terstruktur dengan jelas, sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesa yang telah ditetapkan.⁴¹ Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, sedangkan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kualitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. 42 Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif, merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan atau pengaruh dua variabel atau lebih. 43 Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ALFAFA Salon & Spa Muslimah, yang terletak di Jl. Raya Menur 29D Surabaya.

⁴¹ Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung, hal.8

⁴² Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal.13

⁴³ Sulivanto, 2006, *Metode Riset Bisnis,* Andi Offest, Yogyakarta, hal. 10

C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruan objek atau subjek yang berada dalam satu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Henurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Populasi dalam penelitian pengunjung yang datang untuk melakukan perawatan di Alfafa salon dan spa muslimah pada bulan Mei 2015 hingga bulan Mei 2016. Beradasarkan data Alfafa salon dan spa muslimah, rata-rata pembeli yang datang dalam kurun stau tahun adalah 527 pengunjung. Kriteria pengunjung yang menjadi responden, sebagai berikut:

Inklusi:

- 1) Pelanggan yang berada di tempat penelitian dan tidak buru-buru,
- 2) Pelanggan yang bersedia mengisi kuisoner,
- 3) Pelanggan yang sudah melakukan perawatan.
- 4) Sudah melakukan perawatan minimal dua kali.

Ekslusi:

1) Pelanggan yang buru-buru,

-

⁴⁵ Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung, hal.80 ⁴⁶ Wawancara dengan mbak pipit, 17 juni 2016

2) Pelanggan yang tidak bersedia.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan prosedur tertentu diharapkan bisa mewakili populasi. ⁴⁷ Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah yang terdapat dalam populasi. Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Solvin, ⁴⁸ dengan rumus sebagai berikut:

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

$$n = \frac{527}{1 + 527(10\%)^2}$$

n = 84 responden

di mana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = proses kelonggoran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel

3. Teknik Sampling

Dalam penelitian kuantitatif untuk mengambil berapa jumlah sampel yang akan diambil, maka peneliti menggunakan teknik sampling.

-

⁴⁷Nanang Matono, 2010, Statistik Sosial, Gava Media, Yogyakarta, hal.15

⁴⁸ Umar Husein, 1999, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis,* Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.78

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan metode *sampling purposive*. Teknik *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota populasi⁴⁹. Sedangkan metode *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.

D. Variabel Dan Indikator

1. Variabel

Menurut Sugiyono variabel didalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok obyek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut⁵⁰. Penelitian ini menggunakan variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*).

- 1) Variabel bebas (*independen*), variabel yang mempengaruhi atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain. Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu, kualitas pelayanan (X1) dan *brand image* (X2).
- 2) Variabel terikat (*dependen*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas pelanggan (Y).

⁴⁹ Nanang Matono, 2010, Statistik Sosial, Gava Media, Yogyakarta, hal.15

..

⁵⁰ husein Umar, 1999, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis,* Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal.47

a. Indikator

Indikator adalah tanda yang menunjukkan ada atau tidak adanya konsep yang kita pelajari. Berikut adalah indicator yang terdapat dalam penelitian ini :

Tabel 3.1
Indikator penelitian

Variabel	Subvariabel	Indikator
Kualitas pelayanan	Kehandalan, Tjiptono	Kemampuan untuk
(X1)	berpendapat bahwa	memeberikan pelayanan
Kehandalan, bukti	keha <mark>nd</mark> alan merupakan	
fisik, daya tanggap,	kemampuan memberikan	
jaminan, dan empati	pela <mark>yanan yang</mark> d <mark>ija</mark> njikan	
(parasuraman et, al,)	dengan segera, akurat, dan	
Technical quality	memuaskan.	
(Gronroos)	Bukti fisik, Rambat	1. ruang perawatan yang
	Lupoyadi menyatakan	bersih
	bukti fisik yaitu	2. tempat parkir yang luas
	kemampuan suatu	
	perusahaan dalam	
	menunjukkan eksetensinya	
	kepada pihak eksternal.	
	Daya tanggap, menurut	Kemampuan dalam

Lupoyadi daya tanggap	menangani masalah
adalah suatu kemampuan	pelanggan
untuk membantu dan	
memberikan pelayanan	
yang cepat (responsif) dan	
tepat kepada pelanggan,	
dengan penyampaian	
informasi yang jelas.	
Jaminan menurut Tjiptono	1. pegawai yang ramah
mencakup pengetahuan,	2. pegawai yang sopan
kompetensi, kesopanan,	
dan <mark>si</mark> fat <mark>dapat diper</mark> caya	
yang dimiliki oleh	
karyawan dari bahaya,	
resiko atau keragu-raguan.	
Empati menurut Lupoyadi	1.pegawai memberikan
yaitu memberikan	perhatian yang tulus
perhatian yang tulus dan	kepada pelanggan
bersifat induvidual atau	2. pegawai mampu
pribadi yang diberikan	menjelaskan produk yang
kepada para pelanggan	ditawarkan
dengan berupaya	
memahami keinginan	

	pelanggan.	
	Technical quality,	pelanggan melakukan
	berkaitan dengan kualitas	evaluasi terhadap jasa
	output jasa yang	yang sudah dan akan
	dipersepsikan pelanggan.	dibeli, misalnya menilai
	Dimensi ini menurut	dari segi harga.
	Ziethmal, dibagi menjadi	
	tiga jenis yakni, search	
	quality, experience quality,	
	crede <mark>nce</mark> q <mark>u</mark> ality.	
Brand image (X2)	Kekuatan asosiasi merek	1. kekuatan <i>brand</i>
Kekuatan merek	(str <mark>en</mark> ght of brand	2. persepsi pelanggan
dan keunggulan	association). Hal ini	3. sikap positif
merek (Keller)	bergantung pada	
Citra pemakai dan	bagaimana informasi	
citra produk (Beil)	masuk dalam ingatan	
	konsumen dan bagaimana	
	informasi tersebut dikelola	
	oleh data sensoris di otak	
	sebagai bagian dari <i>brand</i>	
	image.	
	Keunikan asosiasi merek	Memiliki nama yang unik
	(uniqueness of brand	dan mudah diingat

	association). Sebuah brand	
	haruslah unik dan menarik	
	sehingga produk tersebut	
	memiliki ciri khas dan sulit	
	untuk ditiru para pesaing	
	User image (citra	Persepsi pelangan
	pemakai), sekumpulan	terhadap pemakai suatu
	asosiasi yang dipersepsikan	jasa
	oleh konsumen terhadap	
4	pemakai yang	
	men <mark>gg</mark> unakan suatu barang	
	atau jasa.	
	Citra produk, menurut Beil	Persepsi pelanggan
	citra produk adalah	terhadap suatu produk
	sekumpulan asosiasi yang	
	dipersepsikan konsumen	
	terhadap suatu produk.	
Loyalitas pelanggan	Melakukan pembelian	Melakukan pembeilan
(Y)	secara teratur (make	secara rutin dalam jangka
Melakukan	regular repeat purchase)	waktu tertentu
pembelian secara	Menunjukkan kekebalan	1. Tetap setia pada
teratur, Membeli	dari daya tarik produk	produk yang ditawarkan
diluar lini produk/	dari daya tarik produk	dan tidak mudah beralih

jasa, kebal terhadap	sejenis dari pesaing	keproduk pesaing.
daya tarik produk	(demonstrates an immunity	2. Kelemahan perusahaan
pesaing (Griffin)	to the full of the	akan diberitahukan
Say positive thing,	competition), konsumen	kepada perusahaan.
Recommend friends,	menolak produk jasa dari	
Continue	pesaing dan kelemahan	
purchasing	atau kekurangan produk	
Zeithaml et. Al	atau jasa akan diberitahu	
	kepada perusahaan	
	langsung.	
	Membeli diluar lini produk/	Membeli beberapa jenis
	jasa (purchases across	produk yang berbeda.
	product and service lines),	
	tingkat kesedian konsumen	
	untuk membeli variasi	
	produk atau jasa sebuah	
	perusahaan	
	Say positive thing, adalah	Menceritkan hal yang
	mengatakan hal yang	positif kepada orang lain
	positif tentang produk yang	berdasrkan pengalaman
	telah diproduksi. Misalnya,	positif
	berupa cerita atau uraian	
	pengalam yang positf.	

Recommend friends,	Merekomendasikan
merekomendasikan produk	produk tersebut kepada
yang sudah dikonsumsi	teman, kelurga, dan rekan
kepada teman. Proses ini	kerja
berujung pada mengajak	
pihak lain untuk ikut	
menikmati perusahaan	
penyedia jasa akibat dari	
pengalaman positif yang	
dirasa <mark>ka</mark> n.	

E. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam proses penelitian ada beberapa tahap, mulai dari awal sampai akhir penelitian. Berikut adalah tahap-tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

- Pemilihan topik penelitian, ide, ketertarikan dan teori yang menjadi dasar untuk menentukan topik yang akan diteliti dan menentukan topik dan masalah penelitian istimewa untuk diteliti.
- 2. Tinjauan teori, peneliti melakukan uji pustaka terkait dengan teori-tori yang digunakan dalam penelitan dan menentukan metode apa yang akan digunakan dalam penelitian.
- 3. Hipotesis dan rancangan penelitian, setelah mendapatkan topik penelitian dan melakukan uji pustaka, peneliti merumuskan masalah penelitian dalam hipotesis atau pernyataan penelitian.

- 4. Menentukan metode penelitian, peneliti mentukan metode penelitan kuantitatif atau kualitatif yang akan diguakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan analisa statistik.
- Pengumpulan data, mengumpulkan data yang relevan dengan cara membuat kuisoner, yang nantinya data tersebut dianalis untuk menentukan apakan hipotesis terima atau ditolak.
- Analisis dan interpertasi hasil, setelah data teerkumpul peneliti mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik analisa data yang dibutuhkan.
- 7. Presentasi hasil penelitian, peneliti melakukan publikasi terhadap hasil penelitiannya dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*. Laporan penelitian disajikan dengan jelas dan ringkas.
- 8. Replikasi penelitian, hasil penelitian diharapkan bisa dikembangkan lagi, dengan indikator yang lainnya, subjek yang berbeda sehingga penelitian ini terus berkembang dan tidak tergantung hanya pada satu indikator saja.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini untuk meperoleh data yang dibuthkan,menggunakan teknik sebgai berikut :

1. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka anatara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengetahui sejarah, visi misi, struktur organisasi dan profil dari organisasi yang diteliti.

2. Angket (kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab⁵¹. Penelitian ini menggunakan model kuesioner tertutup, dimana responden sudah diberikan alternative jawaban. Kuesioner penelitian ini berisi daftar peryataan yang tersetruktur dan isinya adalah kualitas pelayanan, brand image dan loyalitas pelanggan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting yang terdapat di lokasi penelitian. Studi dokumentasi ini bertujuan untuk memperoleh data langsung dari organsasi yang akan diteliti melalui brosur, data pelanggan, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, megolah dan mengiterprestasikan informasi yang

diperoleh responden dilakukan dari para yang dengan menggunakan alat ukur yang sama. Untuk memperoleh data sebanyak

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal.142

mungkin dan sevalid mungkin, instrumen penelitian harus benar-benar berreabelitas dan bervaliditas. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuisoner kualitas pelaayanan, *brand image* terhadap loyalitas pelanggan. Alat ukur yang digunakan adalah skala likret. Skala likret digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ⁵². Variabel penelitian akan dijabarkan menjadi indikator penelitian. Kemudian indikator penelitian akan dijadikan tolak ukur untuk penyusunan kuisoner. Setiap jawaban dari pernyataan mempunyai nilai yang berbeda-beda. Skala *likert* yang mempunyai lima pilihan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Untuk jawban sangat setuju mendapat skor 5
- b. Untuk jawaban setuju mendapat skor 4
- c. Untuk jawaban ragu ragu mendapat skor 3
- d. Untuk jawaban tidak setuju mendapat skor 2
- e. Untuk jawaban sangat tidak setuju mendapat skor 1

2. Teknik Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Teknik validitas instrumen penelitian,penelitian ini menggunakan uji pengujian validitas konstruksi.

.

⁵²Ibid 93

Validitas konstruksi dapat digunakan pendapat para ahli (*judgment expert*). Setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang diukur dengan berlandaskan teori tertentu, selanjutnya dikonsultasikan dengan para ahli agar tetap konsisten.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahaui kuisoner yang digunakan sudah tepat untuk mungukur apa yang ingin diukur, yaitu:

- a. Jika koefisien korelasi product moment melebihi 0,3.
- b. Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α : n-2), n= jumlah sampel.
- c. Nilai sig. $\leq \alpha$.

3. Teknik Realibilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Sedangkan untuk teknik relibilitas menggunakan internal consistency, teknik ini dilakukan dengan cara mencoba alat ukur hanya sekali saja, kemudian data dianalisis dengan teknik tertentu. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *alpha cronbach*. Data dikatakan reliable dengan teknik ini, bila koefisien reliablitas $(r_{11}) > 0.6$.

.

⁵³ Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengakapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Kencana, Jakarta, hal.55

H. Teknik Analisa Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Pengolahan data secara dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (editing), pemberian identitas (koding) dan poses pembeberan (tabulating).

- a. Memeriksa (editing), adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan.⁵⁴ Tujuan dilakukan *editing* adalah untuk mengkoreksi kesalahan-keasalahan dan melangkapi dataa yang kurang.
- b. Pemberian identitas (koding), setelah tahap editing kemudian data-data diklasifikasikan melalui tahap koding. Kode adalah isyarat yang dibuat dala bentuk angka-angka atau huruf untuk membedakan anatara data atau identitas data yang akan dianalisis. Pengkodean ini ada dua cara yaitu pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban dari pertanyaan mempunyai bobot frekuensi tertentu. Pengkodean lambang, digunakan bila poin tidak mempunyai bobot.

⁵⁴ Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengakapi Perbandingan Perhitungan* Manual & SPSS, Kencana, Jakarta, hal.86

c. Pembeberan (tabulating), memasukkan data pada tabel tertentu dan mengatur angka-angka dan menghitungnnya. Tabel-tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas agar memudahkan dalam proses analisa data.

2. Teknik analisa data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Peneliti menggunakan regresi linier berganda dikarenakan dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas (indepeden) dan satu variabel terikat (dependen), data yang digunakan data interval atau rasio. Peneliti ingin meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanupulasi (dinaik turunkan nilainya). Regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (indepeden) terhadap variabel terikat (dependen). Persaman regresi sebagai berikut:

 $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

Dimana:

Y : variabel terikat

 X_1 : variabel bebas pertama

 X_2 : variabel bebas kedua

a, b_1 , b_2 : konstanta

-

⁵⁵ Sugiyono, 2013, Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta, Jakarta, hal.275

3. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat.⁵⁶ Koefisien determinasi dalam penelitian ini meggunakan *Adjusted R Square*.

4. Uji F (Uji Serempak)

Uji serempak atau uji F dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara serempak atau simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Kaidah pengujian untuk uji F adalah sebagai berikut:

Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, maka Ho akan diterima

Jika F_{hitung} > F_{tabel}, maka Ho akan ditolak

Berdasarkan teknik probabilitas:

Jika sig $\leq \alpha$, maka Ho ditolak.

Jika sig $> \alpha$, maka Ho diterima. Dimana nilai α adalah 0,05

5. Uji T (Uji Parsial)

Tujuan dilakukan uji signifikansi secara parsial adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari variabel bebas dan variabel terikat. Kaidah pengujian uji secara parsial (uji T) adalah:

Jika, $-t_{tabel} \le t_{1 \text{ hitung}} \le t_{tabel}$, sehingga Ho diterima.

_

⁵⁶ Syofian siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif,* Kencana Jakarta, hal 252

Jika, $t_{1\ hitung} > t_{tabel,}$ sehingga Ho ditolak. Dimana nilai t_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel t-student, dengan rumus $t_{tabel} = t$ $(\alpha),(n-2)$, nilai t_{tabel} .

Berdasakan teknik probabilitas :

Jika sig $\leq \alpha$, maka Ho ditolak.

Jika sig $> \alpha$, maka Ho diterima.

