

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap sejumlah konsumen atau pelanggan pada Jasa Salon Barbie Di Pekanbaru yang beralamat di jalan Thamrin /gobah di Pekanbaru. Alasan dipilihnya pelanggan, karena ingin mengetahui faktor kepuasan konsumen yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Salon Barbie di Pekanbaru

3.2 Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan konsumen yaitu merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan dihasilkan (Lupiyoadi dan hamdi 2006 : 192)	1. Pelayanan (jasa)	1. Pelayanan karyawan yang baik dan ramah tamah dalam melayani konsumen 2. Cepat merespon konsumen yang datang 3. Cekatan dalam melayani konsumen 4. Tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen	Ordinal
	2. Harga	1. Harga dapat bersaing 2. Adanya diskon 3. Adanya sistem paket	
	3. Produk	1. Aroma cream rambut yang wangi	

		2. Pelurusan dan pewarnaan rambut dapat bertahan lama	
Loyalitas konsumen adalah situasi dimana konsumen bersifat positif terhadap produk / jasa dan disertai pola pembeli ulang yang konsisten (Fandy Tjiptono 2000:111)	1. Persepsi Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian ulang secara teratur 2. Merekomendasikan kepada orang lain 3. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik pesaing 	Ordinal

Sumber: Hasil Data Olahan

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian atau dari konsumen yang datang kesalon sebagai sampel yaitu berupa tanggapan responden tentang kepuasan pada jasa salon barbie dipekanbaru.

- b. Data sekunder, yaitu data penulis peroleh dari laporan itu sendiri yang berupa dokumen dan data olahan yang berkenaan dengan sejarah singkat perusahaan, aktifitas perusahaan dan data lainnya yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.4 Populasi Dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen pada salon barbie di pekanbaru, jumlah populasi konsumen pada salon barbie di pekanbaru adalah sebanyak 8.813 orang.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian ini dari populasi tersebut dapat digunakan Rumus Slovin, yaitu;

$$n = \frac{8.813}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

N = Jumlah Populasi

e = batas kesalahan yang diteloransi dalam penarikan sampel

n = Jumlah sampel

Melalui rumus di atas dapat dihitung jumlah sampel minimum berikut:

$$n = \frac{8.813}{1 + [8.813 \times (0,1)^2]} = 99$$

N = Ukuran populasi

e = Nilai Kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian kerena kesalahan pengambilan populasi)

Jadi pada penelitian ini penulis mengambil jumlah sampel (n) sebanyak 99 orang yang sudah pernah menggunakan jasa salon barbie di pekanbaru sebagai responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu pengumpulan data yang hanya mengikuti sertakan elemen populasi yang

mudah didapati dan diakses, sehingga memungkinkan memperoleh informasi secara cepat dan efisien. Maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan pelanggan yang baru menggunakan jasa Salon Barbie Di Pekanbaru dan pelanggan yang loyal dan setia dalam menggunakan jasa Salon Barbie Di Pekanbaru.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a) Interview/wawancara, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai pimpinan serta karyawan yang bekerja sebagai tenaga dalam pelayanan jasa salon.
- b) Questionary (kuesioner/angket), yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu dan ditunjukkan kepada pimpinan perusahaan dan konsumen perusahaan, dengan menggunakan skala Likert (1 sampai 5), nilai untuk skala tersebut adalah:
 - Sangat setuju = 5
 - Setuju = 4
 - Ragu-Ragu = 3
 - Tidak setuju = 2
 - Sangat tidak setuju = 1.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memaparkan hasil penelitian pengamatan baik melalui hasil penelitian pengamatan baik melalui kuesioner, wawancara, yang diperoleh dengan jalan mengelompokkan dan disusun sedemikian

rupa, kemudian dijelaskan dan dianalisis dengan mengaitkan beberapa teori yang relevan dengan permasalahan yang ada, yang selanjutnya diambil suatu kesimpulan.

Peneliti menghitung dengan menggunakan aplikasi software Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 20, dalam hal ini tehnik pengujiannya adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Reabilitas

Adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliable hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam siri subjek memang belum berubah.

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui v alid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut metode yang digunakan untuk menguji valisitas ialah dengan korelasi bervariate. Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan akan valid.

3.7 Analisis Deskriptif

Deskriptif penelitian ialah salah satu cara penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan kenyataan yang ada, tanpa dilebih-lebihkan. Penelitian deskriptif sering disebut sebagai noneksperimen , dikatakan demikian karena penelitian ini seseorang yang meneliti tidak melakukan manipulasi variabel dan juga selalu mengutamakan fakta, sehingga penelitian ini mujrni menjelaskan dan menggambarkanya. Tujuan utamadalam melakukan penelitian deskriptif ialah untuk menggambarkan situasi atau objek dalam fakta yang sebenarnya, secara sistematis dan karekteristik dari subjek dan objek tersebut

diteliti secara akurat, tepat, dan sesuai dengan kejadian yang sebenarnya untuk diambil kesimpulan.

3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan konsumen yang dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y = a + Bx + e$$

Y = Loyalitas Pelanggan

X = Kepuasan konsumen

B = Koefesien Variabel

a = Konstanta

e = Error

3.7.2 Menghitung Koefisien Korelasi (R)

$$R = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

X = tanggapan responden terhadap setiap pernyataan

Y = total tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan

n = jumlah responden

3.7.3 Menghitung Koefisien Determinasi (R²)

Selanjutnya untuk mengetahui besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X), maka dilakukan analisis koefisien determinasi (R²), yang dihitung dengan rumus :

$$R^2 = \frac{\{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)\}^2}{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}$$



$$n\sum Y^2 - (\sum Y)^2$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

b = Koefisien Regresi

X = variabel Bebas

Y = variabel terikat

3.7.4 Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y), signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Adapun tingkat signifikan yang dipakai dalam penelitian ini adalah $5\% = 0,05$.

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} .

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti secara parsial ada pengaruh antara variabel bebas dan terikat.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan terikat.

Untuk melakukan analisis data secara kuantitatif, maka setiap pertanyaan akan diberi skala sangat puas sampai sangat tidak puas dimana skala tersebut mempunyai poin, seperti pada tabel berikut:

- a. Sangat Setuju : bobot/ nilai = 5
- b. Setuju : bobot/ nilai = 4
- c. Ragu-Ragu : bobot/ nilai = 3
- d. Tidak Setuju : bobot/ nilai = 2
- e. Sangat tidak Setuju : bobot/ nilai = 1



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau