

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menganalisis pengaruh dari variabel harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop. karena meneliti pengaruh antara dua variabel atau lebih, maka jenis dari penelitian yang dilakukan adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan untuk menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif dari karakteristik tertentu mengenai kelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman, 2006:181). Populasi dari penelitian ini adalah sebagian konsumen yang pernah berkunjung pada GoodFellas Barbershop Malang.

2. Prosedur pengambilan sampel

Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Jika populasi tersebut besar, sehingga para peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut beberapa kendala yang akan dihadapi diantaranya seperti keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka dalam hal ini perlunya menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2008:118). Oleh karena populasi yang tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut

Z

$$N = \frac{Z^2}{e} \cdot \frac{P}{(1-P)}$$
 (Arikunto, 2006:136)

e

Keterangan :

N = Ukuran sampel

Z = Tingkat kepercayaan 95%, Z = 1,96

e = *standard error* 10%

P = Populasi dengan tingkat probabilitas 0,5 berdasarkan rumus tersebut maka sampel penelitian adalah :

$$N = \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,5) (1-0,5)$$
$$= (384,16) (0,5) (0,5) = 96,4$$

(dibulatkan menjadi 97 sampel) maka sampel yang diambil adalah 97 sampel.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu pada konsumen siapa saja yang pernah melakukan potong rambut di Goodfellas Barbershop dengan ketentuan bahwa konsumen tersebut cocok sebagai sumber data dan responden dengan usia 17 tahun keatas. Pertimbangan usi tersebut dikarenakan responden sudah mampu memahami kuesioner yang akan diberikan atau disebarkan.

3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran

Pada penelitian ini variabel-variabel yang diteliti adalah

a) Variabel Independen

- Harga
- Lokasi
- Fasilitas

b) Variabel Dependen

- Kepuasan konsumen

Pada penelitian ini menggunakan Skala Likert lima poin untuk mengukur jawaban responden. Pengukuran skala ini mulai dari sangat setuju, setuju, ragu ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Tabel 3.1

Tabel operasional variabel

Variabel	Indikator	Item pernyataan
Harga (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Daya saing harga 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga yang terjangkau 2. Harga sesuai dengan daya beli konsumen 3. Harga yang dikeluarkan lebih murah dibandingkan ditempat lain 4. Produk dan layanan yang digunakan dan diberikan Goodfellas Barbershop sesuai dengan harga yang dikeluarkan 5. Manfaat yang dirasakan konsumen sesuai dengan harga yang dikeluarkan

- a. Harga (X1) merupakan nilai barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan suatu barang atau jasa beserta pelayan nya.

Tabel 3.2

Tabel operasional variabel

Variabel	Indikator	Item pernyataan
Lokasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses 2. Visiabilitas 3. Tempat parkir 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses menuju Goodfellas Barbershop mudah dijangkau 2. Tempat atau lokasi

	4. Ekspansi 5. Lingkungan	Goodfellas Barbershop mudah ditemukan 3. Lokasi memiliki tempat parkir yang aman dan nyaman 4. Lokasi memiliki tempat parkir yang cukup luas 5. Goodfellas Barbershop memiliki lingkungan yang ramah untuk dikunjungi
--	------------------------------	--

- b. Lokasi (X2) merupakan tempat untuk beroperasi antara pembeli atau konsumen dan penjual/pelaku usaha untuk mendapatkan suatu barang atau jasa yang telah disediakan

Tabel 3.3

Tabel operasional variabel

Variabel	Indikator	Item pernyataan
Fasilitas (X3)	1. Perencanaan ruang 2. Perlengkapan atau perabotan 3. Tata cahaya	1. Tempat/ruang yang nyaman 2. Fasilitas lengkap (toilet, mushola) 3. Peralatan yang digunakan lengkap 4. Peralatan yang digunakan aman 5. Goodfellas Barbershop memiliki tata cahaya yang cukup

- c. Fasilitas (X3) Fasilitas merupakan segala sesuatu peralatan atau perlengkapan yang memudahkan serta dapat melancarkan suatu usaha. Fasilitas merupakan penunjang utama suatu bisnis pelayanan jasa. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam pengukuran suatu kepuasan.

Tabel 3.4

Tabel operasional variabel

Variabel	Indikator	Item pernyataan
Kepuasan konsumen (Y)	1. Perasaan puas 2. Harapan yang terpenuhi 3. Merekomendasi kepada orang lain	1. Konsumen merasa puas dengan layanan atau produk yang diberikan 2. Pelayanan atau produk sesuai dengan harapan 3. Konsumen merasa puas dengan skill barberman 4. Konsumen akan kembali berkunjung ke Goodfellas Barbershop 5. Dengan senang hati merekomendasikan kepada rekan

- d. Kepuasan pelanggan (Y) merupakan salah satu faktor yang harus difokuskan karena pelanggan merupakan asset penting perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa konsumen setelah membeli atau mencoba produk atau jasa.

3.4 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisisioner sebagai metode utama dan interview sebagai metode pendukung. Interview disini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan

oleh perusahaan sehingga peneliti memperoleh data yang lebih jelas. Terdapat dua metode dalam pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder .

Metode pengumpulan data yang diambil penulis termasuk kedalam data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui kuesioner yang langsung ditujukan pada pengunjung Goodfellas Barbershop di Kota Malang. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan langsung yang diperoleh dari objek penelitian. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau sumber aslinya yaitu dengan wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok orang maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian. Kuesioner yang dipakai adalah kuesioner tertutup karena jawaban telah disediakan.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif adalah analisis statistic yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasu, maksimum, minimum, sum, range, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Analisis deskriptif mendeskripsikan data menjadi sebuah informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami (Ghozali, 2016:19)

Dari pengertian yang telah diutarakan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa analisis deskriptif merupakan bagian dari statistik yang digunakan untuk menggambar atau mendiskripsikan data tanpa membuat kesimpulan tetapi hanya menjelaskan kelompok data tersebut

3.5.2 Regresi linier berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan variabel dependen dan variabel independen (Ghozali, 2013:96).

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila niali variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel

independen berhubungan positif atau negatif. Adapun cara perhitungannya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = kepuasan konsumen Goodfellas Barbershop

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi X_1

b_2 = koefisien regresi X_2

b_3 = koefisien regresi X_3

X_1 = harga

X_2 = lokasi

X_3 = fasilitas

ϵ = error

3.5.3 Uji Instrumen

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterhandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. (Azwar, 2008:4) menyatakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien reliabilitas yang angkanya berkisar mulai dari 0,0 sampai dengan 1,0. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati 1,0 berarti semakin tinggi reliabilitas (Azwar, 2008:10)

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya butir kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika butir pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Semakin tinggi validitas maka instrumen semakin valid atau sah, semakin rendah validitas maka instrumen kurang valid (Arikunto, 2010:211) sedangkan menurut (Azwar, 2008:5) suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak

relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. masing-masing jawaban pada kuesioner akan diberikan skor sebagai berikut :

Sangat setuju	:	5
Setuju	:	4
Kurang setuju	:	3
Tidak setuju	:	2
Sangat tidak setuju	:	1

3.5.4 Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis ordinary least square.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebuah data pada sebuah kelompok data. Dan apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji chi square, skewness dan kurtosis atau uji Kolmogorov smirnov. (Ghozali, 2016:154) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien ganda dan membandingkannya dengan koefisien korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan uji regresi, dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variabel independen. Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2016:103).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode pengujian Glejser akan digunakan oleh peneliti untuk menguji heteroskedastisitas. Suatu data dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas jika tingkat signifikasinya lebih besar dari tingkat kepercayaan yaitu 5% (Ghozali, 2016:134).

3.5.5 Uji kelayakan model

a. Uji F (uji signifikan simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji signifikan semua variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengambilan keputusan yaitu jika probabilitas $<0,05$ semua variabel independen dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:96)

b. Uji t (uji signifikan parsial)

(Ghozali, 2016:97) menyatakan bahwa uji t-test menunjukkan pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi $>0,05$ maka tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen pada variabel dependen. Dan sebaliknya jika nilai signifikansi $<0,05$ maka ada pengaruh secara parsial variabel independen pada variabel dependen.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan kemampuan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2016:95) Bagian ini dicermati dengan melihat besaran *adjusted* R^2 dalam Tabel *Model Summary* untuk mengukur besarnya koefisien determinasi.

3.5.6 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, dilakukan uji t. yaitu uji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

$H_0 : r = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

$H_a : r \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

2. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

$H_0 : r = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

$H_0 : r \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

$H_0 : r = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang

$H_0 : r \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen GoodFellas Barbershop Malang