

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dan desain penelitian kausal. Adapun tujuannya guna menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, yang menekankan pada pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2023). Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik statistik guna mengetahui pengaruh antar variabel serta tingkat signifikansi hubungan tersebut.

B. Tempat dan waktu penelitian

Unit analisis dalam temuan ini yakni individu yaitu pelanggan Jogja Billiard yang pernah menggunakan jasa dan fasilitas yang tersedia. Individu yang dimaksud merupakan konsumen akhir yang secara langsung merasakan pelayanan, suasana toko, dan berbagai fasilitas yang disediakan oleh Jogja Billiard. Dalam penelitian ini, pelanggan dianggap sebagai unit analisis yang merepresentasikan persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Penelitian ini bertempat di Jogja Billiard, Jl. Urip Sumoharjo No. 3, RW. 5 Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Data yang dikumpulkan bersifat *cross sectional*, artinya data diperoleh hanya pada satu titik waktu tertentu dari responden yang memenuhi kriteria, tanpa adanya pengukuran berulang terhadap objek yang sama di waktu yang berbeda. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan gambaran situasi yang sedang terjadi terkait kualitas pelayanan, suasana toko, dan kepuasan pelanggan di Jogja Billiard pada periode tersebut

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Pelayanan (X1) Sintesa dari Tjiptono (2014), Kotler & Philip (2013)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan karyawan yang rapih	Tingkat penampilan karyawan yang rapih	Ordinal	1
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas pada Jogja Billiard	Ordinal	2
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemampuan Karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Tingkat kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Ordinal	3
		Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	4
	Keandalan (<i>Realibility</i>)	Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan keryawan dalam melayani konsumen	Ordinal	5

		Pengetahuan karyawan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	6
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan daya tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	7
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada konsumen	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	8
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keamanan pelayanan jasa	Tingkat keamanan pelayanan jasa	Ordinal	9
		Keyakinan konsumen pada kualitas layanan	Tingkat keyakinan pelanggan pada	Ordinal	10

			kualitas pelayanan		
Suasana Toko (X2)	Bagian depan toko <i>(Store Exterior)</i>	Daya tarik bagian depan	Tingkat daya tarik logo	Ordinal	11
Sintesa dari Berman dan Eva yang dialihnahasakan (Lina, 2014), (Utami, 2012)	Bagian dalam toko <i>(General Interior)</i>	Warna interior rumah billiard menarik	Tingkat warna interior rumah billiard menarik	Ordinal	12
		Desain interior rumah billiard menarik	Tingkat desain interior rumah billiard menarik	Ordinal	13
		Suhu ruangan rumah billiard sejuk	Tingkat suhu ruangan rumah billiard sejuk	Ordinal	14
		Kesesuaian tata cahaya ruangan	Tingkat kesesuaian tata cahaya ruangan		15

		Kebersihan dalam rumah billiard	Tingkat kebersihan dalam rumah billiard	Ordinal	16
		Kemenarikan Tampilan Buku menu	Tingkat kemenarikan tampilan buku menu	Ordinal	17
	Tata letak (<i>Store Layout</i>)	Penempatan kursi dan meja billiard rapih	Tingkat penempatan kusri dan meja billiard rapih	Ordinal	18
		Kursi dan meja yang tersedia nyaman	Tingkat kenyamanan kursi dan meja yang tersedia	Ordinal	19
		Jarak antara meja memudahkan saat bergerak	Tingkat jarak antara meja memudahkan saat bergerak	Ordinal	20
		Papan pengumuman	Ketersediaan Tanda petunjuk	Tingkat ketersediaan tanda petunjuk	Ordinal

	<i>(interior display)</i>	Kemenarikan dekorasi ruangan	Tingkat kemenarikan dekorasi ruangan		22
Kepuasan pelanggan (Y) Sintesa dari Tjiptono (2014), Kotler & Philip (2013)	kinerja	Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	23
		Keramahan Karyawan	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap keramahan karyawan	Ordinal	24
		Suasana Toko	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suasana rumah billiard	Ordinal	25
		Fasilitas	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas	Ordinal	26
	Harapan	Kualitas Pelayanan	Tingkat kesesuaian	Ordinal	27

			harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan		
		Keramahan karyawan	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap keramahan karyawan	Ordinal	28
		Suasana Toko	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap suasana rumah billiard	Ordinal	29
		Fasilitas	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap fasilitas	Ordinal	30

D. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pelanggan yang mengunjungi Jogja Billiard di Yogyakarta. Namun, jumlah pastinya tidak diketahui secara rinci dan bersifat fluktuatif sehingga populasi ini dikategorikan sebagai populasi tak terbatas (*infinite population*). Pada

populasi yang bersifat tidak terbatas (*infinite*), teknik pengambilan sampel yang dapat diimplementasikan yakni *incidental sampling*, yaitu suatu metode pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan dijumpai dan memenuhi kriteria penelitian (Hadi, 2017).

Menurut (Hair et al., 2019), ukuran sampel yang ideal berada dalam kisaran antara 100 – 200 responden maupun dapat diselaraskan dengan jumlah indikator yang digunakan pada kuesioner dengan asumsi 5–10 kali jumlah indikator yang ada. Pada penelitian ini terdapat 30 indikator, sehingga diperoleh sampel sebanyak 150 responden (30x5). Sementara itu, Roscoe dalam Yuliafitri & Khoiriyah (2016) ukuran sampel yang layak untuk sebagian besar penelitian berkisar antara 30 hingga 500 responden. Sehingga, ukuran sampel sebanyak 150 responden yang digunakan ini masih berada dalam batas proposional, sehingga dianggap memadai dan layak untuk dianalisis secara statistik.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui pendekatan survei, yakni proses penggaliann data primer secara langsung dari partisipan menggunakan kuesioner sebagai instralat utama. Pelaksanaan survei difokuskan pada pelanggan Jogja Billiard yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan teknik *purposive sampling*. Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan pelanggan, frekuensi kunjungan, preferensi fasilitas, serta tanggapan terhadap layanan yang diberikan (Sugiyono, 2017).

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (*offline*) kepada responden yang sedang berada di lokasi Jogja Billiard, agar data yang diperoleh merepresentasikan persepsi pelanggan yang baru saja mengalami layanan di tempat tersebut. Selain itu, pendekatan survei memungkinkan peneliti menjangkau jumlah responden yang lebih besar dalam waktu relatif singkat, serta memperoleh data yang relevan dan aktual untuk dianalisis secara statistik.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden serta variabel yang diteliti. Karakteristik responden yang akan dianalisis mencakup beberapa aspek demografis, antara lain:

- a. Usia Responden
- b. Jenis Kelamin Responden
- c. Jenis Pengunjung
- d. Pekerjaan
- e. Pendidikan
- f. Agama
- g. Penghasilan

Data karakteristik responden tersebut akan diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan disajikan secara sistematis melalui tabel distribusi frekuensi dan persentase. Namun sebelum data dari kuesioner diolah, dilakukan terlebih dahulu pembobotan menggunakan Skala Likert.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai Bila Pernyataan Positif	Bobot Nilsis Bila Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Cukup Setuju (CS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: Sugiyono (2017)

Seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan variabel bebas dan terikat diukur melalui kuesioner berbasis skala Likert. Untuk menganalisis setiap indikator, dilakukan perhitungan frekuensi dari masing-masing kategori jawaban, lalu hasilnya dijumlahkan. Setelah total dari setiap indikator diketahui, dibuatlah garis kontinum sebagai dasar interpretasi data. Rumus yang di gunakan untuk menentukan Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah sebagai berikut:

$$\text{NJI} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari jawaban responden, hasilnya diinterpretasikan dengan bantuan tabel garis kontinum, untuk mengelompokkan jawaban ke dalam kategori tertentu sesuai dengan nilai yang telah ditentukan.

2. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2023), validitas menggambarkan tingkat ketepatan data yang diperoleh peneliti mencerminkan keadaan nyata dari objek yang diteliti. Untuk menguji validitas suatu butir pertanyaan, dilakukan korelasi antara skor masing-masing item dengan total skor keseluruhan item. Apabila nilai sig kurang dari sama dengan 0,5 disimpulkan item tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika lebih dari 0,5 artinya item tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Sebuah Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang konsisten ketika diterapkan secara berulang pada objek pengukuran yang serupa (Sugiyono, 2023). Reliabilitas mencerminkan tingkat kestabilan dan konsistensi hasil pengukuran yang di peroleh, baik dari satu responden ke responden lainnya.

Dilakukannya pengujian ini guna mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang akurat, tepat, dan konsisten, meskipun digunakan kembali pada waktu yang berbeda. Jika nilai reliabilitas tinggi, hal ini menunjukkan bahwasanya indikator-indikator dalam instrumen tersebut memiliki konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* (α). *Cronbach Alpha* merupakan Teknik yang paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrument penelitian. Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Setelah diperoleh nilai korelasi, selanjutnya hasil tersebut dianalisis lebih lanjut menggunakan rumus *Split Half* untuk memperkuat pengujian reliabilitas instrument.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji data residual pada model regresi bersifat normal atau sebaliknya (Ghozali, 2018). Uji normalitas dilakukan menggunakan *kolmogrov simrnov test* untuk memastikan bahwa distribusi data mendekati normal. Jika nilai *kolmogrov simrnov* memiliki sig lebih dari 0,05 data dianggap berdistribusi normal. Normalitas data menjadi persyaratan dalam analisis regresi ini karena mempengaruhi keakuratan estimasi parameter model.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan mengidentifikasi sejauh mana hubungan korelasi antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2018). Apabila terdapat multikolinearitas, maka interpretasi hasil regresi menjadi tidak valid karena sulit menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan *varianve inflation factor*

(VIF). Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan distorsi dalam interpretasi hasil regresi. Multikolinearitas dikatakan tidak berpengaruh terhadap model regresi apabila nilai toleransi lebih dari 0,1 dan VIF berada dibawah angka 10 (Sugiyono, 2023).

c. Uji Heteroskedastisitas

Analisis ini bertujuan untuk menguji apakah ketidaksamaan variance dari residual pada model regresi (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, menggunakan *glejser test*, residual *absolut* diregresikan terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan Keputusan (Ghozali, 2018): a. Nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terdeteksi heteroskedastisitas b. Nilai signifikan $< 0,05$ maka terdapat gejala heteroskedastisitas

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan suasana toko (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Digunakan analisis regresi linear berganda dengan rumus :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan

Y= Kepuasan Pelanggan

X1= Kualitas pelayanan

X2 = Suasana toko

$e = \text{error term}$

$a = \text{konstanta}$

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial) berfungsi menguji pengaruh individu variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi (p-value) $< 0,05$.

b. Uji Koefisien determinasi digunakan dalam mengukur sejauh

mana variabel independen memberikan kontribusi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen dalam model penelitian.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA