

### **III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini menganalisa tentang pengaruh dimensi kualitas layanan dalam menciptakan *Word of Mouth* (WOM) pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* (X) adalah kualitas layanan. Kemudian variabel terikat atau *dependent variable* (Y) adalah *Word of Mouth* (WOM). Yang menjadi objek penelitian ini adalah Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Penelitian Pustaka adalah pengumpulan data secara teoritis dengan cara menelaah berbagai buku literatur, jurnal internasional dan bahan teori lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

2. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data lapang dengan cara sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan langsung ke tempat penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan.

- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pimpinan dan karyawan perusahaan guna memperoleh keterangan tentang data yang diperlukan.
- c. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pernyataan tertutup.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

- a. Data Kualitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, baik secara lisan maupun tulisan.
- b. Data Kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk angka-angka.

#### **3.3.2 Sumber Data**

- a. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner. Kuesioner dilakukan untuk data kuantitatif yaitu hasil dari isian responden. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dengan menggunakan metode likert.
- b. Data sekunder diperoleh melalui beberapa sumber yaitu :
  - Buku-buku teks, yaitu merupakan sumber utama yang pada umumnya menjadi sasaran peneliti untuk memperoleh informasi ilmiah yang relevan dengan masalah penelitian.

- Hasil penelitian dalam bentuk skripsi. Dalam bahan tersebut, peneliti mendapatkan dua keuntungan, yaitu peneliti dapat membandingkan dan memosisikan permasalahan yang dikaji dengan permasalahan yang sudah diteliti oleh orang lain, selain itu peneliti dapat bekerja sambil belajar tentang cara-cara bagaimana orang lain menjawab permasalahan penelitian melalui kegiatan penelitian.
- Jurnal Ilmiah. Informasi ilmiah yang berupa hasil-hasil penelitian ini merupakan bahan pustaka yang sangat berharga bagi peneliti untuk melakukan penelaahan terhadap temuan-temuan empiris peneliti sebelumnya dengan topik yang sama.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2011:61), populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu seluruh konsumen yang pernah menikmati layanan pada Klinik Kecantikan Kusuma, karena populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel menurut Sugiyono (2011:64) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menghadapi kasus dimana jumlah populasi yang ada sangat banyak dan sulit diketahui atau

tidak diketahui jumlah sampelnya, sehingga peneliti memilih metode pengambilan sampel yang akan digunakan adalah metode *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2011: 66). Metode *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:68).

Hair et.al (2006:112) menyarankan bahwa jumlah sampel penelitian yang tidak diketahui jumlah populasi pastinya, minimal berjumlah lima kali variabel yang dianalisa atau indikator pertanyaan. Jumlah indikator pertanyaan dari penelitian ini berjumlah 19, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah sampel} &= 5 \times \text{indikator variabel} \\ &= 5 \times 19 \text{ indikator variabel} \\ &= 95 \text{ responden} \end{aligned}$$

Sampel dijadikan menjadi 100 responden karena seperti yang dikemukakan oleh Hair et.al (2006:197) bahwa data yang diolah dengan regresi linier berganda, jumlah sampel minimal 50 responden dan lebih disarankan 100 responden bagi kebanyakan situasi penelitian, sehingga besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden agar lebih memudahkan pengumpulan data penelitian.

Sampel dalam penelitian ini mempunyai kriteria tertentu, adapun kriteria tersebut sebagai berikut:

- a. Konsumen yang pernah menikmati layanan pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

- b. Yang aktif dan masih terdaftar sebagai konsumen Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

### 3.5 Skala Pengukuran

Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner menggunakan skala likert, dengan nilai sebagai berikut :

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

3 = N (Netral)

4 = S (Setuju)

5 = SS (Sangat Setuju)

### 3.6 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2011:60), variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini penulis menggunakan dua variabel sebagai objek penelitian, yaitu :

#### 1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).

Adapun variabel *independen* (bebas) yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu dimensi kualitas layanan.

Lima dimensi kualitas layanan yaitu:

- Bukti Fisik (*Tangibles*)
- Empati (*Empathy*)
- Daya tanggap (*Responsiveness*)
- Keandalan (*Reliability*)
- Jaminan (*Assurance*)

## 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *Word of Mouth* (WOM).

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
<p><b>Kualitas Layanan</b></p> <p>Kualitas Layanan adalah persepsi kualitas layanan dan hasil dari perbandingan layanan yang diharapkan.</p> <p>(Sumber: Parasuraman et.al, 1988)</p>	<p><i>Tangibles</i> (bukti fisik)</p> <p>Berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.</p> <p>(Sumber: Parasuraman et.al, 1982,1988)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan kecantikan modern</li> <li>2. Karyawan rapi</li> <li>3. Lahan parkir luas</li> <li>4. Ruang tunggu nyaman</li> </ol>	Likert

Tabel 3.1 Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
	<p><i>Emphaty</i> (empati)</p> <p>Tingkat kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.</p> <p><b>(Sumber: Parasuraman et.al, 1982,1988)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan</li> <li>2. Memahami kebutuhan pelanggan</li> <li>3. Melayani dengan sepenuh hati</li> </ol>	Likert
	<p><i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</p> <p>Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat .</p> <p><b>(Sumber: Parasuraman et.al, 1982,1988)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberitahu kapan waktu layanan akan dilakukan</li> <li>2. Memberikan layanan dengan cepat</li> <li>3. Memberi solusi kepada pelanggan yang berkaitan dengan kecantikan</li> </ol>	Likert
	<p><i>Reliability</i> (keandalan)</p> <p>Kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan ,meyakinkan dan akurat .</p> <p><b>(Sumber: Parasuraman et.al, 1982,1988)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meyakinkan pelanggan</li> <li>2. Melakukan hal-hal yang benar sejak pertama kali</li> <li>3. Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan</li> </ol>	Likert

Tabel 3.1 Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
	<p><i>Assurance</i> (jaminan)</p> <p>Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan .</p> <p>(Sumber: Parasuraman et.al, 1982,1988)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan kepercayaan pada pelanggan</li> <li>2. Pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan</li> <li>3. Memberi perasaan nyaman kepada pelanggan</li> </ol>	Likert
<p><i>Word of Mouth</i> (WOM)</p> <p><i>Word of Mouth</i> yaitu komunikasi lisan dari pihak ke pihak lain antara penerima dan komunikator yang penerima anggap non komersial, mengenai merek, produk atau jasa.</p> <p>(Sumber: Arndt. 1967:66)</p>	<p><i>Word of Mouth</i> (WOM)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan informasi</li> <li>2. Merekomendasikan kepada orang lain</li> <li>3. Mendorong orang lain untuk membeli atau menggunakan jasa</li> </ol>	Likert

Sumber : Ren dan Lam (2014)

### 3.7 Analisis Data

#### 3.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul. Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis deskriptif dengan menentukan tabel



frekuensi dan rata-rata. Selanjutnya menjelaskan atau mendeskripsikan tentang variasi responden dalam merespon pertanyaan yang diajukan kepada responden.

### 3.7.2 Analisis Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan dalam menciptakan *Word of Mouth* (WOM) pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung. Data diolah secara statistik untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu program *SPSS 20.0 for Windows*. Metode regresi berganda yang digunakan, dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Y = *Word of Mouth*

A = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$  = Koefisien regresi berganda

X1 = *Tangibles*

X2 = *Empathy*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Realiability*

X5 = *Assurance*

e = Standar error

### **3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2011:173), instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden. Instrumen yang dibuat sebelum disebarakan kepada responden yang menjadi sampel penelitian harus dilakukan uji validitas melalui analisis faktor dengan bantuan SPSS, agar daftar pertanyaan yang dibuat tersebut benar-benar mampu menguak data sehingga mampu menjawab permasalahan hingga tujuan penelitian tercapai.

Uji validitas dimaksudkan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur secara tepat dan benar, dengan mempergunakan instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi, hasil penelitian mampu menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan keadaan atau kejadian yang sebenarnya. Skor *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) dan *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) minimal 0.5 (Santoso, 2002:101) serta *factor loading* yang disyaratkan yaitu  $> 0,5$  maka dinyatakan relevan (Hair et.al 2006:129).

#### **3.8.2 Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2011:172), reliabilitas instrumen adalah kejituan atau ketepatan instrumen pengukur. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran, apabila pengukuran dilakukan pada objek sama berulang kali dengan instrumen yang sama. Untuk menilai reliabilitas, digunakan rumus *Alpha Cronbach* yang di hitung dengan SPSS 20.0. Sebuah instrumen memiliki reabilitas tinggi jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha*  $> 0,6$

dan  $Cronbach's\ Alpha\ If\ Item\ Deleted < Cronbach's\ Coefficient\ Alpha$  (Ghozali, 2011:133).

### 3.9 Pengujian Hipotesis

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistik berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistik berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima. Dalam analisis regresi ada 3 jenis kriteria ketepatan yang harus dilakukan yaitu :

#### 1. Uji Signifikansi Parsial (Uji - t)

Menurut Sugiyono (2011:215) uji-t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel dimensi kualitas layanan (X) dalam menciptakan *Word of Mouth* (Y).

$$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel dari dimensi variabel kualitas layanan (X) dalam menciptakan *Word of Mouth* (Y).

#### **Kriteria:**

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila Signifikansi hitung  $> 0,05$

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila Signifikansi hitung  $< 0,05$

## 2. Uji Variabel Secara Bersama-sama (Uji - F)

Menurut Sugiyono (2011:215) uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

Artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel dimensi kualitas layanan (X) dalam menciptakan *Word of Mouth* (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel dimensi kualitas layanan (X) dalam menciptakan *Word of Mouth* (Y).

### Kriteria:

Ho diterima dan Ha ditolak bila Signifikansi hitung  $> 0,05$

Ho ditolak dan Ha diterima bila Signifikansi hitung  $< 0,05$

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat (Sugiyono 2011:257).