

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Untuk membatasi permasalahan dan penelitian maka ditetapkan jenis penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verikatif. Analisis deskriptif ini menyatakan variabel penyebab, variabel antara dan variabel terikat dengan perumusan hipotesis. Penelitian ini mencari verifikasi pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Klinik Kecantikan Erha *Skin Care* di Bandar Lampung.

3.2 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak Klinik Kecantikan Erha *Skin Care* di Bandar Lampung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat sesuai dengan dokumentasi-dokumentasi yang tersedia dengan baik yang disediakan oleh perusahaan yang terkait dengan baik yang disediakan oleh perusahaan yang terkait dengan penulisan ini.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah berisikan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian akan dibagikan kepada masing-masing pihak pelanggan dengan ditambah sedikit wawancara.

3.3 Jenis Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut :

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah hasil survey penulis yang didapatkan dari penyebaran kuesioner terhadap sampel dari populasi random dari seluruh kalangan responden yang diajukan.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah hasil survey dan analisis yang dilakukan beberapa lembaga yang terkait, yang didapatkan dari berbagai artikel di website berkenaan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk latar belakang penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Bungin (2006:99) populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya sehingga objek-objek ini menjadi sumber penelitian. Target dari populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Klinik Kecantikan Erha *Skin Care* baik pria maupun wanita. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang telah berkunjung minimal 3 kali di Erha *Skin Care*.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang diamati, Krisyanto (2006:149). Penentuan sampel ini harus berpedoman pada tujuan dan permasalahan penelitian.

Probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel, atau pengambilan sampel secara random atau acak. Misalnya dalam buku yang ditulis oleh Umar (2004) tidak diperoleh suatu keterangan mengenai:

(1) Apakah rumus Slovin ditujukan untuk penelitian yang mengukur rata-rata, total, proporsi populasi, atau yang lainnya. (2) Rumus tersebut hanya memberi kesempatan kepada pemakainya untuk memasukan nilai galat pendugaan yang bisa ditolelir.

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

1+Ne² (Rumus Slovin)

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar:

$$n = N / (1 + N e^2) = 854 / (1 + 854 \times 0,1 \times 0,1) = 89,52 = 90$$

Hasil perhitungan diperoleh hasil 90 sampel. Agar hasil penelitian dapat dipercaya maka jumlah unit sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Dengan berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah responden yang dalam penelitian ini, yaitu 100 responden yang dapat mewakili 854 konsumen Klinik Kecantikan Erha konsumen sudah pernah berkunjung minimal 3 kali di Erha *Skin Care*, dan memiliki Member.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang dilambangkan dengan X.

2. Variabel Dependen

Variabel ini adalah variabel yang dipengaruhi dan merupakan akibat dari variabel independen atau variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas konsumen yang dilambangkan dengan Y.

3.5.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (X)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang akan muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Philip Kotler (2005:70)	Perasaan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan di Klinik Kecantikan Erha Bandar Lampung	a) <i>Expectations</i>	Likert
			b) <i>Performance</i>	
			c) <i>Comparison</i>	
			d) <i>Confirmation/Disconfirmation</i>	
			e) <i>Discrepancy</i>	
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian secara	Loyalitas pelanggan yang melakukan pembelian di Klinik Kecantikan Erha Bandar Lampung	a. Menyatakan hal-hal yang positif b. Melakukan pembelian ulang	Likert

	berulang-ulang pada suatu perusahaan secara teratur, membeli lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang sama, memberitahukan kepada orang lain tentang kepuasan-kepuasan yang didapat dari perusahaan, dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran-tawaran dari perusahaan pesaing. (Griffin:2003)		c. Mempertimbangkan perusahaan sebagai pilihan utama d. Merekomendasikan kepada orang lain (Setiadi:2003)	
--	---	--	---	--

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan yang disebarikan kepada responden. Instrumen yang dibuat sebelum disebarikan kepada responden yang menjadi sampel penelitian harus diuji validitas melalui analisis faktor, 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 dengan signifikansi dibawah 0,05 dan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) serta Measure of Sampling Adequacy (MSA) minimal 0.5 dinyatakan valid dan sampel bisa di analisis lebih lanjut.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Croanbach's Alpa* dengan bantuan SPSS 13.0. Pengujian reliabilitas dilakukan dalam tahapan yaitu dengan membandingkan nilai pada *Croanbach's Alpa* dengan nilai pada *Croanbach's Alpa if item deleted*. Apabila ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* lebih besar dari pada *Croanbach's Alpa* maka pernyataan tersebut tidak reliabel dan harus dilakukan pengujian selanjutnya sehingga tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* yang lebih besar dari *Croanbach's Alpa*.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap 30 responden yang menjadi konsumen di Klinik Kecantikan Erha *Skin Care* di Bandar Lampung. Hasil uji realibilitas dengan nilai *Croanbach's Alpa* > 0.5 = Reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

Alat analisis yang digunakan antara lain :

a. Analisis kualitatif

Data kualitatif yaitu data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan

teoritis dan penilaian logis. Analisis kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif tentang tanggapan yang diberikan responden pada kuisioner atau daftar pertanyaan yang diberikan dan dihubungkan dengan teori pemasaran atau pendekatan-pendekatan yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen melalui penilaian menggunakan skor dengan rumus rentang skor adalah skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi jumlah kelas (Umar, 2004)

b. Alat Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis data yang menggunakan data berbentuk angka-angka yang diperoleh sebagai hasil pengukuran atau penjumlahan.

3.8 Metode Analisis

Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui dan mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode yang digunakan adalah Regresi linier sederhana. Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat.

Persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan :

Y	=	Loyalitas Pelanggan
a	=	Konstanta
β	=	Koefisien Regresi
X	=	Kepuasan Konsumen

3.8.1 Pengujian Hipotesis

Pengujian keberartian pengaruh peubah bebas secara parsial terhadap peubah terikat dilakukan dengan menggunakan uji t dengan α 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ Gozali (2005;105).