III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Untuk membatasi permasalahan dan penelitian maka ditetapkan jenis penelitian yang akan dilakukan oleh penulis

1. Jenis penelitian

   Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian eksplanatori *(explanatpry research)*. Penelitian eksplanatori adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang adanya hubungan variabel-variabel (sebab akibat).

   Dari definisi tersebut, alasan pemilihan model ini dimaksudkan untuk membuat penjelasan mengenai hubungan sebab akibat yang diperoleh antar variabel yang dipeoleh dengan fakta-fakta, sifat-sifat serta mengetahui seberapa kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta besar arah hubungan itu terjadi. Jadi penelitian yang dilakukan disini adalah penelitian penjelasan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Klinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

3.2 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihakKlinik Kecantikan Kusuma di Bandar Lampung.

b. Dokumentasi, yaitu 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, yaitu 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 survei 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 survei 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 sebagainyasehingga objek-objek ini menjadi sumber penelitian.

Target dari populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Klinik Kecantikan Kusuma baik pria maupun wanita. Populasi dari penelitian ini diketahui jumlahnya, yaitu sebanyak 2500 orang.

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.

Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang dikenal juga dengan sampling pertimbangan, terjadi apabila pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan perorangan atau pertimbangan peneliti. Purposive sampling akan baik hasilnya di tangan seorang ahli yang mengenal populasi. Cara penarikan sampel ini sangat cocok digunakan untuk studi kasus.

Hair (2006:112) menyarankan bahwa jumlah sampel, minimal lima kali variabel yang dianalisa atau indikator pertanyaan. Jumlah pertanyaan dari penelitian ini berjumlah 18, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut:

Jumlah sampel = 5 x 18

= 90 sampel

Dari 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 2500 konsumen Klinik Kecantikan Kusuma.

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 2. Operasionalisasi Variabel, Deviasi, indikator, Skala Pengukuran

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala pengukuran
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)	a. *Expectations* b. *Performance* *c. Comparison* *d. Confirmation/ Disconfirmation* *e. Discrepancy* (Wilkie : 1994)	Skala likert Interval 1 = STP 2 = TP 3 = N 4 = P 5 = SP Keterangan : STP : Sangat Tidak Puas TP : Tidak puas N : Netral P : Puas SP : Sangat Puas
Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian secara 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)	a. Menyatakan hal-hal yang positif b. Melakukan pembelian ulang c. Mempertimbangkan perusahaan sebagai pilihan utama d. Merekomendasikan kepada orang lain (Setiadi:2003)	Skala likert Interval 1 = STS 2 = TS 3 = N 4 = S 5 = SS Keterangan : STS:Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju N : Netral S : Setuju SS : Sangat Setuju

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden. Instrumen yang dibuat sebelum disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian harus diuji kevalidan dan kereliabelannya 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 100 responden yang menjadi konsumen di Klinik Kecantikan Kusuma 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 kuisoner 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, 2002)

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skor

m= Skor Tertinggi

n= Skor Terendah

b= Jumlah Kelas

Tabel 3. Kriteria Skor Variabel

Kriteria	Skor
100-179	Sangat Tidak Baik
180-259	Tidak Baik
260-339	Cukup Baik
340-419	Baik
420-500	Sangat Baik

b. Alat Analisis Kuantitatif

Analisis kuantiatif 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:

$Y = a + b X + \varepsilon$

Keterangan :

Y = Loyalitas Konsumen

X = Kepuasan Konsumen

bX = Koefisien regresi variabel Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

ε = Standard Error