BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).[39] Metode pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu, pengumpulan data, analisis data bersifat stastistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif diistilahkan dengan model formal. Makna formal menunjukkan suatu metode pengukuran peristiwa kehidupan, dalam bentuk angka bukan hanya huruf.[40]

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang kemudian menguji teori-teori yang muncul karenanya adanya suatu gejala atau fenomena dengan menggunakan bentuk angka atau statistik.

---

[39] Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal 11

[40] Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 19.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.[41] Jenis penelitian yang digunakan penulis ini untuk mengetahui pengaruh antara tiga variable bebas yakni kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap variable terikat, yaitu kepuasan pelanggan.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi (*population*), yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi (*population element*). Masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan metode survei sebagai teknik pengumpulan data.[42] Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswi yang menempati rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

2. Sampling

Teknik pengambilan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probabilitas Sampling* yaitu teknik

---

[41] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17,* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hal. 15

[42] Moh. Sidik Priadana dan Salaudin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal. 103

pengambilan yang ditentukan oleh peneliti sendiri berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, dengan tidak memberikan kesempatan yang sama pada anggota populasi yang dipilih menjadi sampel.[43]Semua subjek yang termasuk dalam populasi mempunyai hak untuk di jadikan anggota sampel (Mahasiswi Kos) tanpa memperhatikan strata dan status yang ada dalam populasi itu.[44]

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability* sampling jenis sampling jenuh. Teknik *nonprobability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut, sebagian dan mewakili dalam batasan di atas merupakan dua kata kunci dan merujuk kepada semua ciri populasi dan jumlah yang terbatas pada masing-masing karakteristiknya.[45] Bagian dari sampel dalam penelitian ini yakni mahasiswi IAIN Tulungagung yang menempati rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 34mahasiswi, maka peneliti mengambil seluruh populasi sebagai sampel penelitian.

---

[43]Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* ... hal. 96
[44]*Ibid* ... hal. 96
[45] Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UI Press, 2005), hal. 113

C. Definisi Konsep dan Operasional

Peneliti menetapkan secara teoritis dan operasional mengenai variabel dan indikator yang akan diteliti yaitu definisi konsep dan operasional variabel adalah sebagai berikut:

1. **Variabel Kualitas Pelayanan (X_1),** secara konseptual adalah(a) bukti fisik (*tangible*), (b) Keandalan (*reliability*), (c) daya tanggap (*responsiveness*). Dan operasionalnya sebagai berikut:

   $X_{1.1.1}$: Saya merasa tingkat kebersihan lingkungan baik dan nyaman

   $X_{1.1.2}$: Saya merasa penataan kos rapi dan tertib

   $X_{1.2.1}$: Pemilik kos memberikan pelayananan dengan cepat

   $X_{1.2.2}$: Pemilik kos memberikan pelayanan tepat waktu

   $X_{1.3.2}$ Kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan

2. **Harga (X_2),** secara konseptual adalah(a) Kesesuaian harga (b) Kesesuaian harga dengan manfaat, dan (c) Persaingan Harga. Dan operasionalnya sebagai berikut:

   $X_{2.1.1}$: Saya merasa harga yang diberikan sesuai dengan kualitas rumah kos yang disediakan.

   $X_{2.2.1}$: Saya merasa harga yang ditawarkan pemilik rumah kos sesuai dengan manfaat yang diberikan.

   $X_{2.2.2}$: Saya merasa harga yang ditawarkan terjangkau, sesuai dengan kemampuan saya.

   $X_{2.3.1}$: Saya merasa harga yang diberikan pemilik rumah kos cukup

bersaing dengan harga rumah kos lain

$X_{2.3.2}$: Saya merasa harga yang diberikan pemilik rumah kos lebih murah dari rumah kos lain.

3. **Fasilitas (X_3),** secara konseptual adalah(a) Kelengkapan(b) Kondisi fasilitas, dan (c) Desain interior dan eksterior. Dan operasionalnya sebagai berikut:

   $X_{3.2.1}$: Fasilitas yang ada dalam kondisi yang bagus

   $X_{3.2.2}$: Fasilitas yang disediakan tertata rapi pada tempatnya.

   $X_{3.3.1}$: Saya merasa desain dalam rumah kos nyaman ditempati

   $X_{3.3.2}$: Saya merasa harga yang diberikan pemilik rumah kos cukup bersaing dengan harga rumah kos lain

   $X_{2.3.2}$: Saya merasa desain luar rumah kos bersih dan rapi

4. **Kepuasan Pelanggan (Y),** secara konseptual adalah(a) *Expectaions,* (b)*Performance*, (c) *Comparison*,dan (c) *Confirmation/disconfirmation*. Dan operasionalnya sebagai berikut:

   $Y_{1.1.1}$: Saya merasa puas terhadap pelayanannya sesuai dengan yang saya harapkan.

   $Y_{1.2.1}$: Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan pemilik rumah kos.

   $Y_{1.2.2}$: Fasilitas yang disediakan mampu membantu saya dalam mengerjakan tugas.

   $Y_{1.3.1}$: Menurut saya fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos tidak kalah dengan rumah kos lain.

$Y_{1.4.1}$: Menurut saya, rumah kos yang saya tempati sesuai dengan ekspektasi saya.

D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ex post facto menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner.

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan, berbagai Internet Websites, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder dan lain-lain.[46]

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada penghuni rumah kos di desa Plosokandang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Pemerintah Desa Plosokandang dan pemilik rumah kos di desa Plosokandang.

2. Variable Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variable *eksogen* (X) dan satu variable *endogen* (Y).

---

[46] Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2005) hal. 168

a. X_1 : Kualitas Pelayanan

b. X_2 : Harga

c. X_3 : Fasilitas

d. Y : Kepuasan Pelanggan

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran data adalah prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.[47] Skala *Likert* ini berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Sangat setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Netral/ ragu-ragu (N)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat tidak setuju (STS)	= 1

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan upaya peneliti dalam mengumpulkan data yang diperoleh di lapangan. Untuk mendapatkan

[47] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik……*, hal. 50

data-data yang akurat, maka dalam penelitian ini digunakan beberapa metode yaitu, sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti.[48]

b. Angket

Angket ialah daftar pertanyaan atau pernyataan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung atau tida langsung (melalui pos atau perantara).[49] Instrument dari angket ini akan diberikan kepada mahasiswa IAIN Tulungagung yang menempati rumah kos di daerah Plosokandang. Angket ini berisi berupa pernyataan tentang kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang mempengaruhi keepuasan pelanggan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.[50] Dokumentasi dalam hal ini untuk melengkapi data yang telah terkumpul dan untuk menunjang data yang telah ada.

---

[48] Husaini Usman & Purnomo Sutiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hal. 54

[49] *Ibid*, hal. 60

[50] *Ibid*.,hal. 73

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti.[51]

F. Teknik Analisis Data

1. UjiInstrumen Data

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila faktor-faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut.[52] Validitas faktor dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa sebuah instrumen dikatakan valid, bila setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat penguku yang sama pula.[53] Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala

---

[51]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Alfabeta: Bandung, 2016), hal. 148

[52] Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang : Universitas Brawijaya Press, 2012), hal. 50-51

[53] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik…*, hal. 87

AlphaCronbach 0 sampai dengan 1. Skala itu dikelompokkkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

1) Nilai *Alpha Cronbanch* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliable
2) Nilai *Alpha Cronbanch* 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliable
3) Nilai *Alpha Cronbanch* 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliable
4) Nilai *Alpha Cronbanch* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliable
5) Nilai *Alpha Cronbanch* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliable.[54]

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual.

Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar

[54] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 97

pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.[55]

b. Uji Multikoleniaritas

Multikolinieritas merupakan kondisi di mana dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi. Estimasi parameter dalam model regresi menjadi bias ketika kondisi ini terjadi, selain sesatan bakunya menjadi besar, koefisien regresinya juga relatif kurang presisi. Munculnya multikolinieritas dapat diindikasikan dari nilai VIF *(Variance InflationFactor),* yang merupakan simpangan baku kuadrat dan digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar-variabel bebas. Nilai VIF melebihi 10 menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.[56]

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.[57] Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika

---

[55] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hal. 206

[56] Getut Pramesti, Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2016), hal.68

[57] V. Wiratna Sujarweni, SPSS Untuk Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 186-187

1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit kemudian melebar lagi.
4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3. Uji Regresi

a. Uji Hipotesis

Hipotesis dapat di artikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Dari arti katanya, hipotesis memang berasal dari 2 penggalan kata, *"hypo"* yang artinya "di bawah" dan *"thesa"* yang artinya "kebenaran". Jadi hipotesis yang kemudian cara menulisnya disesuaikan dengan Ejaan Bahasa Indonesia menjadi hipotesa, dan berkembang menjadi hipotesis. Selanjutnya peneliti akan bekerja sesuai dengan hipotesis ini yang berguna untuk membuktikan kebenaran hipotesisnya.[58]

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara liniar antara dua atau lebih variabel independen (Y). Analisis ini

[58] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014), hal. 110

bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+e$$

Dimana:

Y	: Kepuasan Pelanggan
a	: Konstanta
b_1,b_2,b_3	: Koefisien korelasi ganda
X_1	: Kualitas Pelayanan
X_2	: Harga
X_3	: Fasilitas
e	: *error item* (variabel pengganggu) atau residual

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Jika semua data observasi terletak pada garis regresi akan diperoleh garis regresi yang sesuai atau sempurna, namun apabila data observasi tersebar jauh dari nilai dugaan atau garis regresinya, maka nilai dugaannya menjadi kurang sesuai.

Untuk menyatakan besar kecilnya pengaruh variabel X terhadap Y dapat ditentukan melalui SPSS dengan rumus koefisien determinan yaitu:

$$\mathbf{KP = r^2 \times 100\%}$$

Dimana:

KP : Nilai koefisien determinasi

r : Nilai koefisien korelasi

c. Uji Signifikan Parsial (t-test)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.Pengujian ini dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antar t-hitung dengan t-tabel, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan (Y) signifikan atau tidak.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat a yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat a sebesar 5% = 0,05). Dimana kriterianya adalah sebagai berikut:

1) Jika signifikansi t < 0,05 maka H0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2) Jika signifikansi t > 0,05 maka H0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

d. Uji Signifikan Simultan (f-test)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Analisis didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

1) H_0 diterima jika f hitung<f tabel => Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadapvariabel dependen.
2) H_0 ditolak jika f hitung >f tabel => Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi f pada tingkat a yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat *a* sebesar 5% = 0,05). Dimana syarat-syaratnya sebagai berikut:

1) Jika signifikansi f< 0,05, maka H0 ditolak yang berarti variabelvariabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2) Jika signifikansi f> 0,05, maka H0 diterima yaitu variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.