

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari seseorang, benda atau kegiatan yang memperlihatkan variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, variabel dependen adalah loyalitas pelanggan dan variabel intervening adalah kepuasan pelanggan. Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai strategi peningkatan loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti dalam melakukan penggunaan jasa suatu lembaga (Sugiyono, 2017).

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti. Lembaga bimbingan belajar Budi Bakti merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Bimbingan belajar ini didirikan pada tahun 2017 dan beralamat di Jln. Soreang-Banjaran Km. 02 Kp. Sukarame Desa Cingcin, Bandung.

Alasan pemilihan objek pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti karena berdasarkan data awal yang ada pada latar belakang, loyalitas pelanggan pada lembaga tersebut masih sedikit dikarenakan kualitas pelayanan yang kurang memadai dan pelanggan kurang merasa puas sehingga diperlukan penelitian

mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.

## **3.2 Metode dan Prosedur Penelitian**

### **3.2.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian dan menganalisis data kuantitatif atau statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2016).

### **3.2.2 Prosedur Penelitian**

#### **1. Sumber Masalah**

Masalah yang diteliti ditemukan ketika peneliti melakukan studi literatur dan menganalisis masalah yang sedang terjadi. Masalah yang terjadi yaitu jumlah peserta didik yang loyal atau setia dalam menggunakan jasa dari bimbingan belajar Budi Bakti hanya sedikit.

#### **2. Rumusan Masalah**

Penelitian perlu didasari oleh adanya latar belakang masalah yang jelas yang dibentuk melalui rumusan masalah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?”, “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?”, “Bagaimana pengaruh kualitas

pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?” dan “Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?”.

### 3. Konsep, teori dan penelitian terdahulu yang relevan

Peneliti melakukan kajian teori yang relevan dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu terdapat penelitian terdahulu yang cukup relevan sehingga dapat mendukung hipotesis sebagai tambahan kajian untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang diajukan oleh peneliti.

### 4. Hipotesis

Peneliti mengajukan hipotesis yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti

### 5. Metode Penelitian

Peneliti menentukan metode penelitian sebagai pedoman untuk melakukan penelitian untuk menjawab hipotesis yang diajukan dengan menggunakan metode kuantitatif.

### 2. Menyusun Instrumen Penelitian

Sherly Amalia Dewi, 2024

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penelitian yang dilakukan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket dan dokumentasi. Instrumen ini diujikan pada populasi tertentu. Karena jumlah populasi relatif kecil, sehingga populasi ini dijadikan sampel dalam penelitian. Sebelum instrumen digunakan peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Setelah uji tersebut dilakukan maka kuesioner akan disebar melalui *google form*, sehingga dapat dianalisis menggunakan pengolahan data dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

### 3. Kesimpulan

Penelitian ini berisikan hasil dari rumusan masalah yang diajukan. Peneliti juga akan menambahkan hasil dan saran melalui temuan pada penelitian sebagai bentuk timbal balik.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Berikut ini merupakan operasionalisasi variabel yang di dalamnya terdapat indikator pada setiap variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y):

**Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X) (Herdiansyah, 2018)	Kualitas pelayanan adalah kualitas yang dapat diartikan sebagai suatu keadaan dinamis	1. Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )	• Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti menyediakan layanan sesuai	Ordinal

Sherly Amalia Dewi, 2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	yang dikaitkan dengan produk, jasa, sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. (Tjiptono, 2016)		dengan yang diharapkan.	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode pembelajaran dan materi bimbingan belajar yang tepat.</li> <li>• Karyawan dan tentor tidak membedakan siswa satu dengan yang lainnya.</li> <li>• Pelayanan yang diberikan konsisten dari waktu ke waktu.</li> <li>• Pelayanan yang diterima sesuai dengan janji atau komitmen yang diberikan.</li> <li>• Kehandalan pelayanan yang diberikan konsisten.</li> </ul>	

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
		2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan dan tentor Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti cepat dalam mengatasi masalah/keluhan siswa.</li> <li>Karyawan dan tentor yang cepat dan tanggap dalam memberikan solusi atas pemecahan latihan soal atau materi lainnya.</li> <li>Karyawan dan tentor mampu mengatasi masalah dalam soal secara tuntas.</li> </ul>	
		3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan dan tentor memiliki kemampuan serta kejelasan dalam menjawab pertanyaan siswa.</li> <li>Keramahan karyawan dan tentor.</li> <li>Karyawan dan</li> </ul>	

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
			tentor mampu berkomunikasi dengan baik.	
		4. Empati ( <i>Empathy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan dan tentor memberikan perhatian kepada siswa dengan baik.</li> <li>• Karyawan dan tentor mengenali setiap siswa.</li> <li>• Karyawan dan tentor bersikap adil pada siswa.</li> </ul>	
		5. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi kelas yang layak sehingga memberikan rasa nyaman kepada siswa.</li> <li>• Kebersihan ruangan kelas yang selalu terjaga.</li> <li>• Jumlah pengajar dan karyawan yang cukup.</li> </ul>	
Kepuasan Pelanggan (Z) (Tjiptono, 2015)	Menurut Kotler & Keller (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah	1. Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti memberikan pelayanan yang baik.</li> <li>• Jasa yang</li> </ul>	Ordinal

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.	2. Minat berkunjung kembali	<p>disediakan sesuai harapan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas yang disediakan memadai.</li> <li>• Memakai jasa Bimbingan Belajar Budi Bakti kembali karena pelayanan yang memuaskan.</li> <li>• Saya merasa terbantu dengan adanya jasa Bimbingan Belajar Budi Bakti.</li> <li>• Memakai jasa Bimbingan Belajar Budi Bakti kembali karena fasilitas yang diberikan memuaskan.</li> </ul>	



Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
		3. Kesiediaan merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merekomendasikan Bimbingan Belajar Budi Bakti kepada orang lain karena pelayanan yang baik.</li> <li>• Merekomendasikan Bimbingan Belajar Budi Bakti kepada orang lain karena jasa yang diberikan memuaskan.</li> <li>• Merekomendasikan Bimbingan Belajar Budi Bakti kepada orang lain karena fasilitas yang memadai.</li> </ul>	
Loyalitas Pelanggan (Y) (Griffin, 2015)	Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan terhadap suatu merek atau perusahaan yang dicapai dengan berulang kali memilih produk atau jasa dari perusahaan yang	1. Melakukan pembelian ulang secara teratur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki niat atau rencana untuk terus menggunakan jasa bimbingan belajar Budi Bakti.</li> <li>• Bersedia menggunakan jasa</li> </ul>	Ordinal

Sherly Amalia Dewi, 2024

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	sama (Tjiptono, 2014).		<p>bimbingan belajar Budi Bakti kembali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersedia menganggarkan biaya khusus agar dapat menggunakan jasa kembali.</li> <li>• Akan menggunakan jasa bimbingan belajar Budi Bakti kembali karena merasa puas.</li> </ul>	
		2. Membeli antar lini produk atau jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan jasa bimbingan belajar Budi Bakti untuk segala kebutuhan pembelajaran.</li> <li>• Bersedia menggunakan penawaran lain seperti program lanjutan dari lembaga.</li> <li>• Bersedia memanfaatkan promo yang ditawarkan.</li> </ul>	

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
		3. Merekomendasikan produk kepada orang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyarankan pada teman untuk menggunakan jasa bimbingan belajar Budi Bakti.</li> <li>Menginformasikan keunggulan lembaga pada orang lain.</li> <li>Menolak menggunakan jasa bimbingan belajar lainnya.</li> </ul>	
		4. Menunjukkan akan daya tarik dari pesaing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak tertarik dengan lembaga bimbingan belajar lainnya.</li> <li>Tidak akan berpindah menggunakan jasa bimbingan belajar lainnya.</li> <li>Tidak akan memilih lembaga bimbingan belajar lainnya sebagai pilihan utama.</li> </ul>	

### 3.4 Sumber Data

Menurut Edi (2016) sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu :

1. Data primer adalah data informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Data primer ini merupakan data paling asli yang belum dilakukan pengolahan statistik. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dengan cara membagikan kuesioner menggunakan *google form* kepada responden terkait kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari pihak atau sumber yang sudah ada sebelumnya seperti jurnal-jurnal manajemen dan pendidikan, buku metode penelitian kuantitatif dan data internal Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Angket (Kuesioner)

Menurut Hardani *et al.* (2020) kuesioner (angket) merupakan suatu alat yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan dengan validitas dan reliabilitas tinggi, metode ini berupa susunan rangkaian pertanyaan tertulis

yang harus dijawab yang berhubungan dengan topik penelitian tertentu sesuai dengan keilmuan peneliti pada sekelompok orang atau individu atau responden.

Angket yang akan diberikan kepada sampel menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena yang terjadi di masyarakat (Abdullah *et al.*, 2023).

**Tabel 3. 2 Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Abdullah *et al.*, 2023)

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung yang diambil dari data Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.

### 3.6 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel, Sampel Populasi

Populasi adalah seluruh objek yang menjadi sasaran penelitian atau pengamatan dan memiliki sifat-sifat yang sama (Nuryadi, 2017). Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari,

Sherly Amalia Dewi, 2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini diambil dari peserta didik jenjang SMP dan SMA yang telah menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Budi Bakti lebih dari 1 kali yang berjumlah 43 orang.

Alasan memilih peserta didik jenjang SMP dan SMA yang telah menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Budi Bakti lebih dari 1 kali sebagai populasi, karena peserta didik tersebut telah terbukti loyal dan mampu untuk memberikan penilaian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan yang baik dan alasan peserta didik tersebut merasa puas sehingga kembali untuk menggunakan lembaga bimbingan belajar Budi Bakti.

### **3.6.1 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Nuryadi (2018) teknik pengambilan sampel merupakan salah satu proses penting dalam melakukan penelitian. Karena kesalahan dalam pengambilan sampel dapat menyebabkan perbedaan antara hasil data penelitian dengan hasil yang sebenarnya. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang diambil yaitu *sampling* jenuh (*sensus*). Menurut Sugiyono (2014) teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, peneliti memilih teknik *sampling* jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil,

sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini diambil dari populasi yang berjumlah 43 responden.

### **3.6.2 Sampel**

Menurut Nuryadi *et al.* (2017) sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk dijadikan objek secara langsung dan dijadikan dasar pengambilan kesimpulan.. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jika sampel yang ingin diteliti di bawah 100 maka sebaiknya diambil semua. Karena jumlah populasi di bawah 100, maka sampel dalam penelitian ini diambil semua yaitu sebanyak 43 responden.

## **3.7 Pengujian Instrumen Penelitian**

### **3.7.1 Uji Validitas**

Uji validitas berkaitan dengan pertanyaan sejauh mana instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Kuesioner akan dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Hussein, 2015). Dalam penelitian ini, uji validitas menggunakan nilai *Average variance extracted (AVE)* yang berkaitan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Nilai *construct validity* adalah nilai *Average variance extracted (AVE)* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya dan nilai yang diharapkan yaitu  $>0,5$  (Hussein, 2015).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian perilaku dapat diandalkan sebagai alat ukurnya, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah (Sugiyono, 2015).

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji keakuratan kuesioner dalam mengukur. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik *cronbach alpha*. Nilai alpha yang dihasilkan tinggal ditafsirkan sesuai dengan kriteria pembandingan yang digunakan. Sebagai tafsiran umum, jika nilai reliabilitas  $> 0,6$  dapat dikatakan bahwa instrumen yang kita gunakan sudah reliabel (Paramita *et al.*, 2021).

## 3.8 Teknik Analisis Data

### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017).

### 3.8.2 Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Koefisien jalur dapat digunakan untuk memutuskan menerima atau menolak suatu hipotesis berdasarkan tingkat signifikansi hasil pengujian hipotesis. *t-statistics* dan *p-value* dapat digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi. Jika *t-statistics* lebih besar dari 1,64 dan *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka hasilnya dianggap positif dan signifikan (Ghozali dan Latan, 2015).

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



### 3.8.3 Uji Hipotesis

#### 3.8.3.1 Uji Sobel

Suatu hipotesis nantinya dapat dinyatakan benar atau terbukti secara signifikan apabila *t-statistics* lebih tinggi dari *t*-tabel dan nilai dari *p-value* di bawah nilai  $\alpha$  yang telah ditentukan (0,05). Pengujian hipotesis secara langsung dapat dilihat hasilnya melalui *bootstrapping* pada *software Smart PLS 4.0*. Dengan memilih *bootstrapping* untuk menguji hipotesa, pilih *bootstrap* 500 lalu pilih *start calculation* untuk melakukan perhitungan. Hipotesis dapat dinyatakan dengan melihat nilai koefisien jalur, *t-statistics* dan *p-value* (Hussein, 2015). Selain itu, penelitian ini juga akan melakukan pengujian pengaruh tidak langsung, dimana dalam penelitian ini terdapat variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan. Suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut memengaruhi hubungan antara variabel prediktor (independen) dan variabel kriteria (dependen). Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel Test). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z).