BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Sugiyono (2019) berpendapat metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data berupa angka dengan cara memberikan deskripsi atau gambaran tentang data yang telah terkumpul. Penelitian kuantitatif deskriptif dilakukan untuk tujuan mengidentifikasi nilai-nilai pada variabel. Maka dapat disimpulkan bahwasanya Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai suatu fenomena atau populasi.

Sandu & Sodik (2015) berpendapat bahwasannya desain merupakan sebuah strategi untuk tujuan penelitian yang sudah ditetapkan dan dijadikan sebuah panduan selama proses penelitian. Desain penelitian secara pengertian umumnya adalah suatu proses yang dibutuhkan dalam melakukan sebuah penelitian. Pada penelitian yang dilakukan dapat memanfaatkan 2 jenis variabel, yaitu variabel dependen (terikat) dan independen (bebas). Pada penelitian ini variabel independen dan dependennya adalah sebagai berikut.

1. Pengaruh Kualitas Pelayan (X1) dan Kepercayaan (X2) merupakan variabel independen.
2. Variabel terikat nya (dependen) adalah Loyalitas Pelanggan (Y).

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yaitu bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendasar terkait setiap operasional dari setiap variabel. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	No. Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat keunggulan layanan Kolam Renang Al-Amin dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.	1. Kebersihan dan Fasilitas 2. Kenyamanan 3. Keamanan 4. Keramahan Karyawan 5. Aksesibilitas	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
2.	Kepercayaan (X2)	Keyakinan pengunjung bahwa pengelolaan kolam renang Al-Amin dapat diandalkan dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan pengunjung.	1. Konsiten Layanan 2. Pemenuhan janji 3. Kredibilitas	11,12 13,14 15,16
4.	Loyalitas Pelanggan (Y)	Komitmen pengunjung untuk mengunjungi kembali dan merekomendasikan kolam renang Al-Amin kepada orang lain secara sukarela.	1. Kunjuangan berulang 2. Merekomendasikan kepada orang lain	23,24 25,26

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu pada wisata kolam renang Al-Amin yang beralamat di Jl. Pakisan, Ds. Kajar Rt 3 Rw 1, Kec. Tenggarang, Kabupaten Bondowoso.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan aspek-aspek yang akan diteliti, yang memiliki karakteristik yang sama, dan dapat berupa individu dalam suatu kelompok, peristiwa, atau objek yang akan menjadi fokus penelitian. Pendapat

Sugiyono (2017) mengatakan bahwa populasi merupakan suatu objek atau subjek yang ditetapkan oleh penulis atau peneliti untuk diamati lebih mendalam untuk ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini, penulis menetapkan populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah pengunjung kolam renang Al-Amin dengan jumlah populasi tidak pasti atau jumlahnya tidak diketahui.

3.4.2 Sampel

Sampel penelitian adalah Sebagian kecil dari keseluruhan populasi yang dipilih atau diamati dalam penelitian. Pemilihan sampel dilakukan bertujuan untuk mewakili karakteristik dan variasi yang ada dalam populasi secara menyeluruh. Dengan menggunakan sampel, penelitian dapat mengumpulkan data dan membuat kesimpulan tanpa harus mengamati seluruh populasi. Pada penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui, Jika mengacu dari pendapat Sugiyono (2017) mengatakan bahwasannya apabila jumlah populasi tidak diketahui, maka dalam penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut.

$$n = \frac{Z^2 x\ P\ \ (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

$n =$ Jumlah Sampel

$Z =$ Nilai Standar = 1,96

$P =$ Maksimal Estimasi = 50%=0,5

$d =$ Alpha (0,10) atau sampling error

Jadi berdasarkan rumus diatas, untuk menentukan jumlah sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{(1{,}96)^2 x\ 0{,}5\ x\ (1 - 0{,}5)}{(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{3{,}841\ x\ 0{,}5\ x\ 0{,}25}{0{,}01}$$

$$n = \frac{0{,}96025}{0{,}01} n = 96$$

Maka dapat disimpulkan bahwa responden dari penelitian ini membutuhkan 96 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka atau Studi literatur yaitu merupakan Teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis literatur atau sumber-sumber lainnya yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti. Sugiyono (2013) berpendapat bahwa studi Pustaka merupakan Teknik dalam pengumpulan data melalui buku, literatur, catatan dan laporan yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang ingin dipecahkan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara membaca dan menganalisis artikel jurnal, laporan penelitian, dan sumber-sumber lainnya.

3.5.2 Kuesioner (Angket)

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang didalamnya terdiri pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan kepada responden yang merupakan bagian dari pelanggan kolam renang Al-Amin. Menurut Sugiyono (2017) Kuesioner atau angket adalah metode pengumpulan data,yang di mana responden diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan atau pernyataan dari peneliti. Pada penelitian ini dalam pengukuran datanya yaitu dengan menggunakan Skala Likert. Menurut Febriko & Puspitasari (2018) menjelaskan bahwasannya Skala Likert digunakan untuk menilai atau mengukur pendapat dan sikap individu ataupun kelompok terhadap fenomena sosial atau fenomena yang sedang diteliti.

3.5.3 Observasi

Riyanto (2010) berpendapat bahwa Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lokasi atau tidak langsung. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data secara langsung dan tidak langsung yaitu dengan langsung mewawancarai manajer kolam renang Al-Amin dan secara tidak langsung melalui analisis penilaian pengunjung dari GoogleMaps kolam renang Al-Amin.

3.5.4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti melalui berbagai macam dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Sugiyono (2017) berpendapat bahwa dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dan menghasilkan catatan penting dalam bentuk tulisan atau foto.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk melakukan pengukuran terhadap fenomena yang sedang diteliti. Fenomena dalam instrumen penelitian disebut variabel penelitian. Sugiyono (2019) berpendapat bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mengukur fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini pengukurannya menggunakan skala likert. Skala likert merupakan alat untuk mengukur persepsi atau sikap seseorang tentang fenomena yang terjadi. Melalui skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator variabel dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat atau Menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan. Dari setiap pertanyaan dan pernyataan yang dijawab mempunyai gradasi yang sangat positif maupun sangat negatif serta dari setiap jawaban diberi skor seperti tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Tolak ukur dalam penyusunan instrumen adalah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Kemudian dari semua variabel-variabel yang telah ditetapkan didefinisikan operasionalnya, setelah itu indikator dari setiap variabel dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan seperti tabel berikut.

Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian

NO	Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Kebersihan dan Fasilitas 2. Kenyamanan 3. Keamanan 4. Keramahan Karyawan 5. Aksebilitas	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
2.	Kepercayaan (X2)	1. Konsiten Layanan 2. Pemenuhan janji 3. Kredibilitas	11,12 13,14 15,16
5.	Loyalitas Pelanggan (Y)	1. Kunjuangan berulang 2. Merekomendasikan kepada orang lain	23, 24 25,26

3.7 Teknik Analisis dan Pengelolahan Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh penulis atau peneliti. Ghozali (2013) berpendapat bahwa suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Mengacu pada pendapat Ghozali (2013) dasar analisis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Jika r hitung > dari r tabel, maka variabel atau butir tersebut valid.
2. Jika r hitung < r tabel, maka variabel atau butir tersebut tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan instrumen penelitian untuk mengukur ketepatan dan kestabilan terhadap alat ukur yang digunakan. Pendapat Ghozali (2020) reliabilitas merupakan salah satu metode untuk menilai kuesioner yang terdiri dari indikator dari suatu variabel. Pada Umumnya, tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengevaluasi keandalan kuesioner atau hasil wawancara, guna untuk memastikan apakah kuesioner tersebut dapat dipercaya dalam menjelaskan penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Ghozali (2020) mengatakan bahwasannya kuesioner dianggap reliabel, apabila respon dari responden terhadap pernyataan yang diberikan stabil dan konsisten dari waktu ke

waktu. Pada penelitian ini penulis menggunakan SPSS untuk mengukur reliabilitas. Dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Sebaliknya, jika Cronbach's Alpha < 0,70 dianggap kurang reliabel.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, maka hal yang perlu dilakukan yaitu dengan melakukan uji asumsi klasik. Dalam uji asumsi klasik, analisis yang akan digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

1. **Uji Normalitas**

   Uji Normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah nilai residual (model regresi, variabel dependent dan variabel independent) yang dihasilkan oleh regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Muhammad Ghozali (2013) berpendapat bahwa uji normalitas digunakan untuk tujuan menguji apakah di dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan SPSS 23 dengan metode analisis grafik dengan P-P Plot. Kriteria untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, maka dapat diketahui dari grafik diagonal, apabila data menyebar mengikuti arah disekitar garis diagonal, maka data model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal.

   Penulis juga menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov untuk hasil yang lebih akurat. Kriteria dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

   a. Apabila nilai signifikansi < α = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.
   b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi > α = 0,05, maka data diasumsikan bahwa berdistribusi dengan normal.

2. **Uji Multikolinearitas**

   Uji Multikolinearitas untuk menguji apakah adanya hubungan linear yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Untuk mengetahui ada

tidaknya multikolinearitas, yaitu dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Apabila nilai Tolerance >0,1 dan VIF <10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi multikolinearitas.

3. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas merupakan ketidaksamaan uji pada semua yang diamati dalam suatu model regresi. Purnomo (2016) berpendapat bahwa dalam uji heteroskedasitas, jika tidak ada tanda-tanda heteroskedasitas, itu menunjukkan bahwa regresi tersebut baik. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode uji park. Uji Park adalah metode untuk menguji heteroskedastisitas dalam data dengan meregresikan nilai logaritma alami dari residual kuadrat (LnU2i) terhadap variabel independent, untuk mendeteksi apakah ada heteroskedastisitas dalam kesalahan (error) model. Dalam pengujian menggunakan SPSS, jika nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas dalam penelitian, sementara jika nilai signifikansi<0,05 menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap variabel Y. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Ghozali (2013) berpendapat bahwa tujuan dari analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dari 2 variabel bebas atau beberapa variabel bebas terhadap 1 variabel terikat. Berikut merupakan rumus regresi linear berganda.

$$\mathbf{Y = a+b_1X_1+b_2X_2+e}$$

Keterangan:

Y = loyalitas pelanggan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi (Kualitas Pelayanan)

b_2 = Koefisien regresi (Kepercayaan)

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Kepercayaan

e = Standar error

3.7.5 Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial digunakan untuk menilai pengaruh parsial dari setiap variabel independent terhadap variabel dependen dalam analisis regresi. Hal ini membantu untuk menentukan apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Tujuan penggunaan uji t adalah untuk mengukur sejauh mana setiap variabel independent berkontribusi secara parsial terhadap variabel dependen. Ghozali (2016) berpendapat bahwa uji parsial merupakan alat untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Proses pengujian t melibatkan perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel dengan menggunakan tingkat signifikansi tertentu. Hasilnya dievaluasi berdasarkan aturan berikut:

1. Apabila nilai signifikan <0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Dan sebaliknya, apabila nilai signifikan>0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Selain itu, keputusan juga dapat diambil sebagai berikut.

1. Apabila T hitung < T tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Dan sebaliknya, Apabila T hitung > T tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.7.6 Uji Simultan (Uji F)

Tujuan dari uji simultan yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Ghozali (2013) berpendapat bahwa uji simultan merupakan alat untuk mengukur apakah semua variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Berikut kriteria penentuan uji simultan atau uji F dari pendapat Ghozali (2016).

1. Apabila nilai signifikan <0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Dan sebaliknya, apabila nilai signifikan>0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Selain itu, keputusan juga dapat diambil sebagai berikut.

1. Apabila F hitung < F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Dan sebaliknya, Apabila F hitung > F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.7.7 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Ghozali (2013) berpendapat bahwa koefisien determinasi (R2) merupakan alat untuk mengukur sejauh mana kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R2 antara 0 dan 1, dimana nilai yang mendekati 0 berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independent mampu untuk menjelaskan dependen. Dengan kata lain, persamaan regresi yang dihasilkan mampu menjelaskan berbagai kemungkinan perubahan nilai variabel dependen.