

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Tujuan penelitian asosiatif adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dari dua atau lebih variabel. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini mencakup kualitas pelayanan sebagai variabel independent dengan sub variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Sementara itu, kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel dependen yang diukur melalui dua indikator utama, yaitu kesesuaian harapan, minat beli ulang, kesediaan merekomendasikan.

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian bersifat individual yaitu peneliti mendapatkan data dari pelanggan Permata Sentul Golf yang sudah datang minimal 1x.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis yaitu pada pelanggan Permata Sentul Golf yang berlokasi di Jl. Permata Sentul Raya No.1504, Tangkil, Kec. Citeureup, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16810.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

1. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk uraian atau kata-kata, bukan berupa angka. Penelitian ini, data kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara umum objek yang menjadi fokus penelitian.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, dan disajikan dalam bentuk angka atau nilai numerik yang menggambarkan suatu informasi atau penjelasan tertentu.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau asli. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para pelanggan Permata Sentul Golf.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya maupun yang belum dipublikasikan sebelum penelitian ini dilakukan. Contohnya meliputi keterangan, analisis, serta interpretasi terhadap data atau teks primer. Data sekunder bersifat tidak langsung karena berasal dari pihak ketiga, seperti catatan historis yang tersimpan dalam arsip, baik yang sudah diterbitkan maupun belum. Dalam penelitian ini, buku dan majalah yang relevan dengan topik penelitian dijadikan sebagai sumber utama data sekunder (Dewi et al., 2023).

3.4 Operasional Variabel

Operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Penelitian ini operasional yang diukur adalah variabel kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas atau independen dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat atau dependen. Penjabaran ini masing-masing variabel ke dalam indikator, pengukuran, dan skala data, dapat ditampilkan Bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	Lokasi Permata Sentul Golf strategis	Ordinal
		Peralatan dan fasilitas memadai	
		Lingkungan Permata Sentul Golf bersih	
	<i>Reliability</i>	Permata Sentul Golf memiliki standar pramugolf yang melewati proses pelatihan dan kecakapan selama 2 bulan	Ordinal
		Permata Sentul Golf memiliki Kotak saran penilaian setelah selesai kegiatan golf	
		Lokasi Rumah Sakit hanya 10 menit	
	<i>Responsiveness</i>	Terdapat <i>Sirene</i> tanda darurat untuk pemberitahuan baik untuk cuaca dan kondisi tertentu	Ordinal
		<i>Customer Service Hotline</i> yang ada di setiap kendaraan golf	
		Pengawasan di lapangan dilakukan disetiap hole	

Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
	<i>Assurance</i>	Semua kegiatan di lapangan diasuransikan	Ordinal
		Dalam kondisi cuaca hujan dan petir pemain boleh melanjutkan di lain waktu tanpa biaya tambahan	
		Karyawan Permata Sentul Golf harus memberi salam dan ramah kepada tamu	
	<i>Empathy</i>	Rutin Melaksanakan Acara Kegiatan Sosial	Ordinal
		Permata Sentul Golf mengundang publik figur	
		Permata Sentul Golf rutin Melaksanakan Turnamen Series	
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian Harapan	Tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kenyataan produk yang diterima	Ordinal
		Sejauh mana produk/jasa memenuhi ekspektasi pelanggan	
	Minat Beli Ulang	Tingkat keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali produk/jasa	Ordinal
		Frekuensi atau kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang	
	Kesediaan Merekomendasikan	Tingkat kesediaan pelanggan merekomendasikan kepada orang lain	Ordinal
		Seberapa besar kemungkinan pelanggan menyarankan produk kepada orang terdekat	

Sumber : Data diolah, 2025

3.5 Metode Penarikan Sampel

Dalam melakukan proses penarikan sampel, langkah-langkah yang diperlukan adalah sebagai berikut: menetapkan populasi, menentukan target populasi, dan merancang kerangka sampel, menentukan ukuran sampel yang diperlukan, dan memilih metode penarikan sampel yang sesuai. Berikut adalah prosedur penarikan sampel yang dijalankan dalam penelitian ini:

1. Menentukan Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik Kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Permata Sentul Golf yang telah bermain minimal 1x.

Tabel 3. 2 Kunjungan Pelanggan Permata Sentul Golf Tahun 2023

Kategori	Jumlah
Kunjungan Pelanggan Tahun 2023	29.333

Sumber: Data diolah, 2025

2. Menentukan Jumlah Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian terkecil yang dapat menggeneralisasi yang diambil sebagai sumber data yang dapat mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen dari Permata Sentul Golf. Penelitian ini menggunakan rumus *slovin* untuk mengetahui berapa banyak sampel yang dibutuhkan. Berikut hasil dari perhitungannya:

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

Dimana:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e^2 = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) yang dapat ditolelir (1%,5%,10%)

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

$$n = \frac{29.333}{1 + (29.333)(0,10)^2}$$

$$n = \frac{29.333}{294.33}$$

$$n = 99,67 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

sampel Berdasarkan jumlah populasi konsumen Permata Sentul Golf, sampel akan diambil dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, yang menghasilkan sekitar 99,67 sampel. Namun, karena subjeknya berupa bilangan pecahan, maka angka dibulatkan menjadi 100 sampel.

3. Menentukan Teknik Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang dikenal sebagai pengambilan sampel non-probability tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota atau elemen untuk dipilih sebagai sampel. Purposive sampling merupakan jenis non-probability sampling yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Teknik yang dikenal dengan istilah purposive sampling adalah pemilihan sampel berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditentukan (Romadhoni, 2023).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Data primer dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner. Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada konsumen Permata Sentul Golf di platform *google form*. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang dirancang untuk mengumpulkan informasi terkait dengan topik penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data atau informasi dari responden mengenai variabel yang sedang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yang memungkinkan variabel yang diukur untuk diuraikan menjadi indikator-indikator variabel. Skala penilaian yang digunakan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan penelitian data kepustakaan bersumber dari buku, literatur, jurnal, dan yang lainnya untuk data pendukung. Data pendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini.

Tabel 3. 3 Skala Likert Penilaian Kuesioner

No	Skala Penilaian	Inisial	Positif
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Kurang Setuju	KS	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono, 2018

3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

Uji kualitas data merupakan tahapan penting dalam penelitian, terutama ketika data primer yang digunakan berasal dari kuesioner. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya. Proses uji kualitas data meliputi dua jenis pengujian utama, yaitu uji validitas dan uji reabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Iba dan Wardhana (2023), Uji validitas berfungsi sebagai alat untuk menilai ketepatan instrumen atau pertanyaan dalam kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu tes mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam penelitian ini, pengujian terhadap instrumen (kuesioner) dilakukan menggunakan rumus korelasi berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

n : Jumlah Responden

x : Skor tiap butir soal untuk setiap responden

$\sum x$: Jumlah nilai dalam distribusi x

$\sum y$: Jumlah nilai dalam distribusi

y Kaidah keputusan :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Iba dan Wardhana (2023), Pengujian reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi data dan objek penelitian, yakni untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan akan memberikan hasil yang sama ketika digunakan berulang kali pada objek yang sama. Uji reliabilitas berfungsi sebagai alat ukur terhadap kuesioner yang merepresentasikan indikator dari suatu variabel. Reliabilitas dihitung menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria $> 0,60$ (atau 60%) yang menandakan bahwa instrumen tersebut bersifat reliabel. Rumus alpha ini digunakan untuk instrumen dengan jumlah alternatif jawaban lebih dari dua, dengan formula sebagai berikut:

Keterangan:

r_{ll} = nilai reliabilitas

K = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

σt^2 = varian total

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{\sum a^2 b}{\sigma^2 t} \right)$$

3.7.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menafsirkan dan memahami data yang telah dikumpulkan melalui proses pengumpulan, pengelompokan, serta pengklasifikasian informasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti. Pendekatan statistik ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara rinci dan objektif objek penelitian, dalam hal ini analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf. Tahapan awal dalam analisis deskriptif dilakukan dengan menentukan bobot nilai dari yang terendah hingga tertinggi menggunakan skala 1–5, sesuai dengan pembobotan skala Likert yang digunakan dalam kuesioner. Adapun pengaturan skala tersebut ditunjukkan pada tabel berikut.

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden} \times 100\%}{\text{Skor tertinggi responden}}$$

Untuk memudahkan interpretasi nilai atas jawaban responden, maka peneliti melakukan pembagian kategori sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Skala Ordinal

Skala	Keterangan
75%-100%	Sangat Baik
50%-74%	Baik
25%-49%	Kurang Baik
0%-24%	Sangat Kurang Baik

Sumber: Data diolah, 2025

3.7.3 *Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)*

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)* untuk menganalisis pengaruh yang timbul dari hubungan antar variabel berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Pendekatan *SEM-PLS* mampu menguji model pengukuran baik yang bersifat *reflektif* maupun *formatif*, serta dapat menganalisis variabel laten meskipun hanya memiliki satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi. Selain itu, metode ini efisien digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil serta mampu menangani model penelitian yang kompleks. Dalam *SEM-PLS*, terdapat dua jenis variabel utama, yaitu::

1. Konstruk/Laten pada penelitian ini:
 - a. Variabel Eksogen: Kualitas Pelayanan
 - b. Variabel Endogen: Kepuasan Pelanggan
2. Indikator/Manifes/Item
 - a. Variabel eksogen: Kualitas Pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*
 - b. Variabel endogen: Kepuasan Pelanggan terdiri dari enam indikator yaitu kinerja, *fitur*, kepatuhan, kecepatan dan kemudahan, *estetika*, persepsi kualitas.

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis model, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*outer model*) menggambarkan hubungan antara variabel *laten* Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, sedangkan model struktural (*inner model*) menjelaskan pengaruh yang terjadi antara variabel *laten* Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menerapkan model *reflektif*, dengan analisis data menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*. Tujuan utama metode ini adalah untuk menjelaskan hubungan antar konstruk sekaligus menekankan pemahaman terhadap makna tersebut

3.7.4 *Analisis Model Pengukuran (Outer Model)*

Analisis model eksternal dilakukan untuk memverifikasi kecocokan penggunaan pengukuran *validitas* dan *reliabilitas*. *Outer model* atau hubungan luar juga menentukan hubungan antara setiap indikator dan variabel *laten* yang sesuai. Ada tiga kriteria yang digunakan untuk menilai model luar, yaitu *Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Composite Reliability*. Pengukuran validitas dalam *outer model* dapat dinyatakan valid apabila nilai loading antara 0.6 – 0.7, dan nilai *AVE* yang diharapkan harus > 0.5. Pengukuran uji reliabilitas jika konstruk dapat dikatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* dan *Cronbach alpha* > 0.7 (Oktaviani et al., 2024).

3.7.5 Analisis Inner Model

Model struktural (inner model) merupakan sebuah model yang menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada substantive theory (Ghozali, 2021). Model struktural dapat disusun sebagai berikut:

$$\eta = \beta_0 + \beta\eta I + r\xi + \zeta$$

Keterangan:

η = vektor konstruk endogen

ξ = vektor konstruk eksogen

ζ = vektor variabel residual (*unexplained variance*).

3.7.6 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang memerlukan pengujian untuk memastikan kebenarannya terkait dengan populasi yang diteliti. Validitas hipotesis diuji melalui pengambilan sampel dari populasi, di mana data statistik yang diperoleh dari sampel tersebut digunakan untuk menguji kebenaran pernyataan yang diajukan terhadap populasi secara keseluruhan. Proses ini dikenal sebagai pengujian hipotesis. Metode *Partial Least Squares* (PLS), pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan simulasi menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Penelitian ini dilakukan uji hipotesis secara parsial dan simultan sebagai berikut: Pengujian hipotesis secara parsial

Uji hipotesis secara parsial untuk mengevaluasi hubungan antara variabel yang telah dihipotesiskan. SmartPLS, ini dilakukan dengan menganalisis koefisien jalur (*path coefficient*) antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) secara individual. Setiap menggunakan uji statistik *bootstrapping*. Penggunaan *bootstrapping* bertujuan untuk mengatasi masalah ketidaknormalan dalam data penelitian.

3.7.7 Analisis Standardized Root mean square residual (SRMR)

SRMR adalah *Standardized Root mean square residual* yang merupakan alat ukuran fit model (kecocokan model), syarat yang digunakan adalah nilai SRMR dibawah 0,08 menunjukkan model fit cocok sedangkan nilai SRMR antara 0,08 sampai dengan 0,10 masih dapat diterima (Harefa et al., 2024). Tujuan penggunaan SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*) adalah untuk menilai tingkat kesesuaian atau *fit* model secara absolut dalam PLS-SEM. SRMR digunakan untuk melihat sejauh mana perbedaan antara nilai kovarian yang diprediksi oleh model dengan kovarian yang diperoleh dari data observasi. SRMR membantu memastikan bahwa model yang dibangun memiliki kesenjangan (residual) yang kecil dan sesuai dengan data, sehingga dapat dinyatakan memiliki *goodness of fit* yang baik.