

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti yaitu disiplin kerja, insentif kerja, loyalitas karyawan, kepuasan kerja. Adapun unit yang di analisis dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh insentif kerja terhadap disiplin kerja dan kepuasan kerja serta dampaknya terhadap loyalitas karyawan pada terapis klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Profil Bening's *Clinic* (PT Bening's Glow Indonesia)

PT Bening's *Glow* Indonesia merupakan perusahaan yang berada dalam naungan Benings Indonesia *Group*. Yang mana Bening's Indonesia *Group* sendiri merupakan induk dari beberapa perusahaan, termasuk PT Bening's *Glow* Indonesia (Klinik *Skincare*) & PT Bening's Cahaya Mandiri (*Reseller / Distributor*). Bening's milik dr. Oky Pratama, dipl.AAAM berawal dari klinik kecantikan yang sudah memiliki 50 cabang di kota-kota besar hanya dalam 5 tahun kemudian berkembang hingga memiliki sistem kemitraan.

Selain itu, produk Benings Indonesia yang halal, bersertifikasi BPOM, tidak membuat ketergantungan dan terjamin, karena dimiliki oleh dokter estetika menanamkan rasa percaya bagi calon konsumen. *Branding* produk yang kuat hingga saat ini bahkan membantu mitra mencapai perputaran produk hingga puluhan ribu paket *skincare* per bulannya.

3.1.1.1 Sejarah Singkat

Bening's *Clinic* didirikan oleh dr. Oky Pratama Dipl.AAAM pada tahun 2017 di Jambi dan Viral di Jakarta awal pandemi di tahun 2020. Bening's *Clinic* memiliki laser terlengkap dan tercanggih. Bening's telah mendapatkan 2 Rekor Muri yaitu *Treatment Laser Kulit Terlengkap dan Paling Canggih* serta Skincare dengan penjualan *E-Commerce* terbanyak. Kedua penghargaan yang diraih menandakan Bening's berkualitas, manjur dan terpercaya di tengah aneka produk perawatan kosmetik yang menjamur di Indonesia.

Berlokasi di Jalan Ahmad Yani KM 5.5 No.444 RT 17 Rw 002 Kel. Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur, Banjarmasin pada 6/8/2022 pukul 09.00 Wita, Bening's *Clinic* cabang Banjarmasin resmi dibuka. Klinik kecantikan viral di Indonesia yang menjadi klinik langganan para Artis, termasuk di Bening's *Clinic* Banjarmasin.

Salah satu Laser Bening's *Clinic* yaitu *Picosure Laser (The Most Advanced and Expensive Laser in the World)*. Bening's *Clinic* juga memiliki *Facial* yang menggunakan seluruh rangkaian produk perawatan kulit dari USA, dan juga menggunakan alat *Silkpeel* yang merupakan alat *facial* terbaik no. 1 di dunia. Memiliki Brand Ambassador Nikita Mirzani, Ria Ricis, Atta Halilintar, Aurel Hermansyah, Verrell Bramastha, Ruben Onsu dan masih banyak lainnya.

3.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT Bening's *Glow* Indonesia memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi : “Menjadi jaringan klinik kecantikan terbesar & Inovatif di Indonesia”

Misi :

1. Menyediakan perawatan kecantikan terlengkap dan berteknologi tinggi.
2. Memberikan pengalaman perawatan kecantikan menggunakan teknologi canggih.
3. Produk inovatif terlengkap diformulasikan oleh dokter dan apoteker ahli dalam bidang kecantikan.
4. Pelayanan yang berkualitas yang didukung oleh sumber daya profesional dan berpengalaman serta fasilitas yang lengkap dan premium.

3.1.1.3 Sebaran Tenaga Kerja

Tabel 3.1
Sebaran Tenaga Kerja Bening's *Clinic* Indonesia

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Manajer	1
2	Dokter Penanggung Jawab	1
3	Dokter Pelaksana	1
4	Apoteker	1
5	Asisten Apoteker	2
6	<i>Public Relation</i>	1
7	<i>Beauty Consultant</i>	1
8	<i>Frontliner</i>	6
9	Akunting	2
10	Perawat	3
11	Admin Gudang	1

12	<i>Beautician</i>	3
13	<i>Admin Online</i>	2
14	<i>Security</i>	2
15	<i>Cleaning Service</i>	3
Total Karyawan		30

Sumber : PT Bening's *Glow* Indonesia

3.1.2 Profil Klinik Dokter Anda

Pemilik : dr. Idham Muhammad

Alamat Pemilik : Jl. Kawalayaan Indah Raya RT 001/RW 004, Buah Batu
Bandung

No. Telp Pemilik : (0265) 7297000

Nama Klinik : Dokter Anda

Alamat Klinik : Jl. Garuda Ruko Bumi Parahyangan Blok R-3, Desa / Kel
Setiaratu. Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya

3.1.2.1 Sejarah Singkat

Sebelumnya pada tahun 2014, Klinik Dokter Anda melayani pemeriksaan dokter umum, BPJS, Kefarmasian, dan Instalasi Laboratorium. Dan saat ini Klinik Dokter Anda menjadi Klinik Utama yang melayani :

1. Praktek Dokter Umum

- a. Konsultasi dan pengobatan oleh dokter umum
- b. Surat Keterangan Sehat
- c. Promosi & edukasi kesehatan

- d. Tindakan Kompetensi dokter umum (injeksi, nebulasi, perawatan luka)

2. Praktek Spesialisasi

- a. Konsultasi dan pengobatan oleh dokter spesialis *dermatologist & venereologist*
- b. Tindakan Dermatologi: *Electrosurgery*, bedah kimia, bedah minor
- c. Tindakan Estetika : *Facial, Intense Pulsed Light (IPL), Light Amplification*
- d. *Stimulated Emission of Radiation (LASER), Chemical Peeling*
- e. Promosi & Edukasi Kesehatan Kulit & Kelamin

3. Kefarmasian (Apotek)

- a. Pelayanan Obat Resep
- b. Penjualan obat umum
- c. Edukasi obat

4. Instalasi Laboratorium

- a. Pemeriksaan Kimia Klinik
- b. Hematologi
- c. Imunoserologi
- d. Swab Antigen

3.1.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Klinik Dokter Anda memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi : Menyediakan Layanan Pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan sesuai Standar dan Etika Profesi Kedokteran.

Misi :

1. Mendukung perilaku masyarakat berparadigma sehat.
2. Memberikan lembaga pelayanan kesehatan yang memuaskan pemakaian jasa pelayanan.
3. Menjadi lembaga pelayanan kesehatan yang komprehensif dan menyeluruh.
4. Menciptakan kerja sama profesional dalam sistem pelayanan medis.
5. Mengupayakan pencapaian standar pelayanan yang optimal melalui pengembangan ilmu pengetahuan kedokteran.

3.1.2.3 Sebaran Tenaga Kerja

Tabel 3.2
Sebaran Tenaga Kerja Klinik Dokter Anda

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Dokter Spesialis / Dokter Penanggung Jawab/ Pelaksana Pelayanan Ke 1	1
2	Dokter Pelaksana Pelayanan Ke 2	1
3	Apoteker	1
4	Asisten Apoteker	2
5	Perawat	2
6	Analisis Kesehatan	1
7	Admin	2
8	Manajemen	1
9	Urusan Keuangan	1
10	<i>Driver</i>	1
Total Karyawan		12

Sumber : Klinik Dokter Anda

3.1.3 Profil Al Amin Skincare

Nama Perusahaan : Al Amin Skincare

Jenis Produk/Jasa : Produk Skincare dan Jasa Perawatan Kulit

Alamat : Jalan RE Martadinata No 51 Maleber Kecamatan Ciamis
Kabupaten Ciamis Jawa Barat

Kontak : 0857 2426 4159

Motto : *Affordable Skincare*

Badan Hukum : PT Hasna Global Kosmedika

NIB : 2511210019662

NPWP : 53.370.195.9-429.000

E-mail : skincarealamin@gmail.com

Instagram : @alamin_skincare dan @alaminskincare_catalog

Facebook : Alamin Skincare

Youtube : Al Amin Skincare

A. Cabang Al Amin Skincare

1. Cabang Ciamis: Apotek Al Amin Lt. 2, Jl. RE Martadinata No 51 Maleber Ciamis, *Contact: 089 536 106 3509*
2. Cabang Tasikmalaya: Ruko Grand Syifa No. 09 Jl. BKR Kel. Kahuripan Tawang Tasikmalaya, *Contact: 081 120 061 42*
3. Cabang Banjar: Ruko Victoria Plaza Blok A No. 03, Jl. Mayjen Didi Kartasmita Banjar, *Contact: 085 323 297 477*
4. Cabang Singaparna: Jl. Raya Barat No. 131 Singaparna Kabupaten Tasikmalaya, *Contact: 085 722 156 078*

5. Cabang Pangandaran: Ruko Lovina No. 06 Jl. Wonoharjo Pangandaran,
Contact: 082 113 563 91
6. Cabang Bandung: Ruko Grand Metro No. 06 Jl. Rancabolang Kelurahan
Sekejati Kecamatan Buahbatu, *Contact: 0813 9459 9562*

3.1.3.1 Sejarah Singkat

Al Amin *Skincare* merupakan salah satu pusat perawatan yang berdiri pada 2011, yang berpusat di Jalan RE Martadinata No 51 Maleber Ciamis Jawa Barat. Al Amin *Skincare* memiliki enam cabang yang tersebar di beberapa titik di daerah Priangan Timur, yaitu Ciamis, Tasikmalaya, Banjar, Singaparna, Pangandaran, dan Bandung.

Dikembangkannya beberapa cabang Al Amin *Skincare* tersebut karena banyaknya permintaan pasien yang sebelumnya bertransaksi secara *online*. Respon positif dari pasien dapat dilihat dari perkembangan Al Amin *Skincare* dalam beberapa tahun setelah didirikannya Al Amin *Skincare*.

3.1.3.2 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut merupakan Visi dan Misi dari Al Amin *Skincare* :

1. **Visi** : Menjadi Klinik Kecantikan yang terkemuka di Jawa Barat dan sekitarnya dalam bidang perawatan kecantikan wajah dengan kualitas yang utama dan pelayanan yang prima.
2. **Misi**
 1. Membangun Klinik Kecantikan terpercaya yang mampu melebihi harapan pasien.

2. Meningkatkan kompetensi melalui perbaikan *skill, knowledge*, serta *attitude* dengan melakukan pelatihan yang rutin.
3. Melakukan inovasi secara berkala baik dalam produk maupun teknologi kecantikan.
4. Menciptakan nilai tambah dengan integritas tinggi.

3.1.3.3 Sebaran Tenaga Kerja

Tabel 3.3
Sebaran Tenaga Kerja Al Amin Skincare

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Manajer	1
2	Dokter	1
3	Koordinator Cabang	1
4	Koordinator Kasir	1
5	Koordinator Produk	1
6	Koordinator Perawat	1
7	Kasir	2
8	Terapis	5
Total Karyawan		13

Sumber : Klinik Al Amin Skincare

3.1.4 Profil Java Medica

Java Medica merupakan salah satu klinik estetika yang ada di Tasikmalaya yang kini sudah memiliki 3 cabang, yakni Asia Plaza, Ruko Grand Syifa BKR dan juga singaparna. Java Medica merupakan klinik yang menawarkan berbagai jenis *treatment* yang sangat menarik. Namun selain itu banyak juga ragam produknya yang memang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kulit kita.

3.1.4.1 Sejarah Singkat

Pendirian Klinik Java Medica diawali dari praktek mandiri dr. Trisye Islamiati pada 29 Desember 2011. Praktek mandiri yang pertama berdiri Jl. BKR No. 11 Kahuripan Tawang Kota Tasikmalaya ini berkembang cukup cepat dan membutuhkan jam operasional lebih panjang untuk dapat melayani permintaan dari pasien yang berobat.

Berjalan dengan waktu dan pasien berkembang banyak, maka pada tanggal 2 Juli 2013 dengan nomor Akta 6, Notarisnya Dewi Mulyati,SH dari Balai pengobatan menjadi Cv Java Medica, dengan izin apotek dan ijin praktek dokter, beralamat tetap di Jl. BKR No. 11 Kahuripan Tasikmalaya.

Dengan adanya apotek selain menyediakan obat-obatan yang diproduksi oleh Perusahaan obat lain, perusahaan ini membuat/meracik obat-obatan yang khusus untuk kebutuhan kecantikan dengan nama Klinik Java Medica seperti :

1. Sabun Muka
2. Toner
3. *Cream* Siang
4. *Cream* Malam
5. *Cream* Iritasi
6. DLL

Dengan bertambahnya pasien, Java Medica membuka cabang lagi pada bulan September 2014 di Asia Plaza jalan HZ Mustofa dengan waktu praktek jam 11.00 – 20.00. Kemudian pada Maret 2021 membuka cabang di Jl. Raya Barat No. 39 Sukahaji - Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.

Pada tanggal 20 Juni 2016 bentuk perusahaan dari Cv Java Medica berubah ke PT DUA TIGA dengan notaris HJ. Basri Sontana,SH dengan nomor Akta 30, PT DUA TIGA Beralamat di Ruko Mini 06-08 Grand Syfa jalan BKR Kota Tasikmalaya masih bergerak pada pelayanan kesehatan, kecantikan, dan apotek lebih diperbanyak jenis produk Java Medica Lebih dilengkapi untuk kebutuhan perawatan kecantikan.

3.1.4.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi Klinik Estetika yang berkualitas, terjangkau dan paling diminati di sekitarnya

Misi :

1. Membantu pemerintah meningkatkan derajat kesehatan, menurunkan angka kesulitan.
2. Memberikan pelayanan kesehatan secara proporsional dengan cepat, tepat, bermutu, dan terjangkau.
3. Menumbuhkan kesadaran budaya hidup sehat pada semua orang.
4. Menjalin kemitraan dengan pemerintah dan masyarakat sekitar.
5. Meningkatkan kompetensi karyawan melalui peningkatan *skill*.
Knowledge, attitude dengan mengadakan *training routine*.

3.1.4.3 Sebaran Tenaga Kerja

Tabel 3.4
Sebaran Tenaga Kerja Java Medica

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Direktur	1

2	<i>General Manager</i>	1
3	<i>Manager, Accounting, dan Staff Administrasi</i>	5
4	Dokter Penanggung Jawab / Pelaksana	1
5	Dokter Pelaksana	4
6	Paramedis - perawat	3
7	Asisten apoteker	6
8	Kasir & Customer Service	7
9	Staff Gudang	2
10	<i>Beauty / Therapy</i>	19
11	<i>Admin Online</i>	4
12	<i>Host Live</i>	3
13	GA / Bagian Umum	2
14	<i>Security</i>	3
15	<i>Driver</i>	1
16	<i>Office Boy & Laundry</i>	6
	Total Karyawan	67

Sumber : PT DUA TIGA

3.1.5 Profil Edeva by dr. Ulli

Edeva by dr Ulli merupakan salah satu klinik kecantikan yang ada di Kota Tasikmalaya. Klinik edeva sudah berdiri sejak 2015 yang pada saat itu dengan nama Ulli Natasya *Medical Spa*. Alamat klinik edeva berada di Jl. Tarumanagara No. 05

3.1.5.1 Sejarah Singkat

Klinik Edeva by dr Ulli adalah sebuah klinik kecantikan yang mulai berdiri pada awal tahun 2015 di kimia farma dengan nama ulli natasya *medical spa* dan berdiri hingga tahun 2016 akhir. Setelah di kimia farma , klinik ini pindah ke Jl Panyerutan No 4 pada bulan november tahun 2016 dan masih dengan nama ulli natasya *medical spa*.

Pada tgl 2 mei 2019 barulah klinik ulli natasya *medical spa* yang semula di Jl Panyerutan Mo 4 berpindah alamat ke Jl Taruma Negara no 5, sekaligus mengganti nama menjadi Edeva by dr. Ulli.

Bukan hanya *facial* saja, di klinik *Edeva by dokter ulli*, juga bisa melakukan *treatment* suntik infus, yang dapat menjadikan kulit cerah dan sehat, selain itu dokter ulli mengeluarkan produk *skincare* dari mulai *facial wash*, toner, serum dll yang pastinya aman untuk dipakai.

3.1.5.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi dari *Edeva by dr. Ulli* sebagai berikut :

Visi : Menjadi klinik kecantikan terbaik di Kota Tasikmalaya bahkan sampai seluruh Indonesia.

Misi : Merangkul semua kalangan dari kelas menengah bawah dan atas untuk menyadari penting nya merawat wajah dan tubuh.

3.1.5.3 Sebaran Tenaga Kerja

Tabel 3.5
Sebaran Tenaga Kerja Klinik *Edeva by dr. Ulli*

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	<i>CEO</i>	1
2	Direktur	1
3	Manajer	1
4	Dokter	1
5	Apoteker	1
6	Asisten apoteker	3
7	Keuangan	1
8	<i>Terapis</i>	5
9	<i>Office Boy</i>	2
Total Karyawan		17

Sumber : Klini *Edeva by dr. Ulli*

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian juga merupakan langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut (Sugiyono, 2019). Metode penelitian tentunya memberikan gambaran rancangan yang meliputi antara lain : prosedur dan langkah - langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data dan Langkah apa data – data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / *artistic*, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini tentunya dipakai untuk memperoleh data pada masa lampau atau saat ini, tentang pendapat, keyakinan, karakteristik, perilaku. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan seperti wawancara dan kuesioner.

3.2.1 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu nilai atau bahkan sifat atribut dari suatu objek yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami dan diambil. Maka terdapat empat variabel yaitu variabel independen / bebas dan dependen / terikat. Operasional variabel ini dibutuhkan

untuk menentukan indikator dan skala pengukuran dari masing – masing variabel .

Ada empat variabel yang akan diukur hubungan dan pengaruhnya yaitu Insentif

Kerja (X), Disiplin Kerja (Z₁), Kepuasan Kerja (Z₂) dan Kepuasan Kerja (Y).

Berikut tabel operasional variabel penelitian, sebagai berikut:

Tabel 3.6
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Insentif Kerja (X)	Insentif adalah salah satu hal yang dijadikan sebagai daya rangsang kepada terapis berdasarkan apa yang terapis tersebut telah dicapai agar lebih terdorong untuk meningkatkan prestasi kerjanya pada klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya.	1. <i>Piecework</i>	- Pemberian insentif selalu tepat waktu. - Insentif diberikan sesuai kesepakatan.	O R D I N A L
		2. Bonus	- Bonus diberikan saat karyawan/perusahaan memenuhi target. - Pemberian bonus sesuai kesepakatan.	
		3. Komisi	- Komisi diberikan saat penjualan meningkat. - Komisi tidak pernah telat.	
Disiplin Kerja (Z₁)	Disiplin merupakan alat cara komunikasi digunakan oleh manajer kepada para terapis agar	1. Tingkat Kehadiran	- Hadir tepat waktu sesuai jadwal. - Tidak pernah absen tanpa keterangan.	O R D
		2. Tata Cara Kerja	- Selalu bekerja sesuai prosedur.	

	mereka dapat bersedia dalam mengubah perilakunya dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati norma sosial yang berlaku di tiap klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya.		- Tidak pernah melakukan kesalahan.	A L
		3. Ketaatan pada Atasan	- Selalu mengikuti arahan pemimpin / manajer. - Menaati tata tertib perusahaan.	
		4. Kesadaran Bekerja	- Langsung mengambil bagian dalam bekerja tanpa instruksi. - Mengetahui tugas yang harus dilakukan.	
		5. Tanggung Jawab	- Bertanggung jawab terhadap pekerjaan. - Selalu hati – hati dalam menyelesaikan pekerjaan.	
Kepuasan Kerja (Z₂)	Kepuasan kerja merupakan hal yang terpenting dalam suatu klinik, salah satu hal yang dapat diukur dalam melihat kepuasan kerja ini adalah bagaimana klinik dapat memperlakukannya terapisnya. Baik buruknya	1. Gaji	- Gaji yang diberikan sesuai dengan pekerjaan. - Pemberian gaji selalu tepat waktu.	O R D I
		2. Pekerjaan itu sendiri	- Pekerjaan sesuai dengan kemampuan. - Pembagian beban kerja merata.	N A L
		3. Rekan kerja	- Interaksi sesama rekan kerja terjalin baik. - Hubungan dengan atasan terjalin baik.	

	perlakuan sebuah klinik terhadap terapisnya dapat mempengaruhi kepuasan terapis itu sendiri dalam bekerja.	4. Atasan	- Pengawasan pimpinan tidak berlebihan. - Metode pengawasan pimpinan sesuai.	
		5. Lingkungan kerja	- Lingkungan tempat kerja sangat nyaman. - Fasilitas yang mendukung pekerjaan dalam kondisi baik.	
Loyalitas Karyawan (Y)	Loyalitas terapis merupakan suatu sikap positif dari seorang kepada klinik tempat ia bekerja. Jika seorang terapis ini memiliki sikap loyalitas yang sangat tinggi, dia akan bekerja bukan hanya untuk dirinya saja, melainkan untuk kepentingan perusahaan juga.	1. Ketaatan.	- Taat pada peraturan yang ada. - Selalu mengikuti perintah atasan.	O R D
		2. Bertanggung jawab.	- Selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. - Menjaga fasilitas dengan sangat baik.	I N A L
		3. Pengabdian	- Selalu mengutamakan kepentingan perusahaan. - Siap melapor setiap ada permasalahan apa pun.	
		4. Kejujuran.	- Jujur dalam bekerja dan menggunakan fasilitas.	

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian ini tentunya banyak data yang memang kita perlukan. Tentunya ada beberapa cara dalam pengumpulan data yang dapat membantu kita dalam melakukan suatu penelitian. Diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (sugiyono, 2018). Biasanya wawancara ini dilakukan pada saat si peneliti ingin melakukan studi terlebih dahulu untuk menentukan permasalahan apa yang memang sedang terjadi dan juga mengenai informasi – informasi yang lebih mendalam.

2. Kuesioner / Angket

Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan angket atau beberapa pertanyaan yang memang memiliki hubungan dengan masalah yang memang sedang diteliti. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kuesioner ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data yang diperoleh peneliti secara langsung dari objek maupun ruang lingkup yang diteliti. Untuk memperoleh data ini, hal yang dilakukan adalah dengan menggunakan kuesioner yang akan diteliti dan wawancara pada objek penelitian

dengan menyebar kuesioner beserta dikumpulkan secara langsung melalui *google form*.

3.2.2.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini merupakan Terapis Klinik Kecantikan yang ada di Kota Tasikmalaya.

Tabel 3.7
Daftar Terapis Klinik Kecantikan di Tasikmalaya

No	Klinik	Terapis
1	Java Medica	22
2	Edeva	6
4	Al Amin	5
5	Bening's	6
6	KDA	2
	Total	41

Jadi total terapis yang dijadikan populasi sasaran sebanyak 41 orang

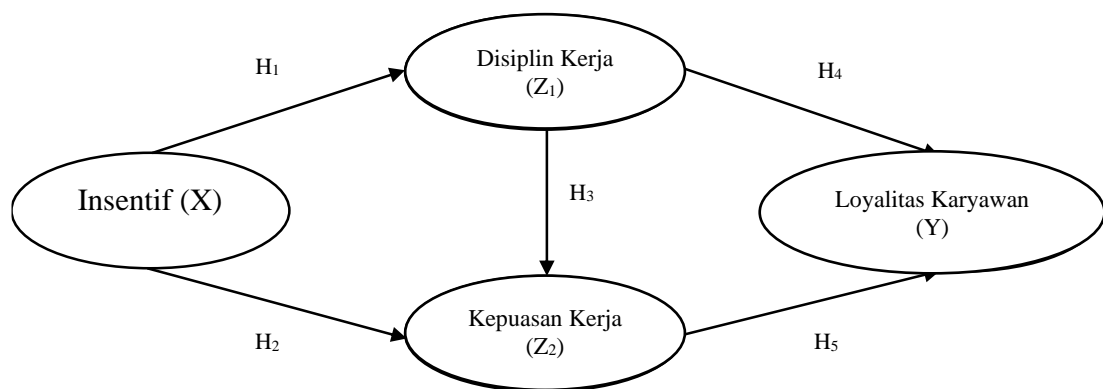
3.2.2.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan berlaku untuk populasi. Maka dari itu sampel yang digunakan harus betul-betul sampel yang mewakilkan.

Dalam penelitian ini, Teknik yang digunakan adalah teknik sampling jenuh atau sensus. Teknik penentuan sampel bila semua populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2016). Namun tidak semua instansi memberikan izin untuk penelitian ini, maka jumlah sampelnya sebanyak 41 orang dari 5 klinik kecantikan di Kota Tasikmalaya.

3.2.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, akan diterjemahkan sebuah diagram jalur dalam gambar:



Gambar 3. 1 Model Penelitian

3.2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM), yaitu teknik analisis multivariat yang merupakan penggabungan antara analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*), dan analisis regresi (*regression analysis*).

Partial Least Squares merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering disebut juga sebagai *soft modelling*. *Software* untuk menganalisis SEM *component*

based PLS yang telah dikembangkan di Universitas Humburg Jerman diberi nama *SmartPLS*.

3.2.4.1 Analisis Deskriptif

Teknik pertimbangan data dengan analisis deskriptif, seluruh data yang memang berhubungan dengan data-data seperti frekuensi, standar deviasi maupun rangkingnya, dikumpulkan menggunakan analisis deskriptif ini. Lalu dalam menentukan bobot dari jawaban setiap responden, tentunya dilakukan dengan menggunakan skala *likert* untuk jenis pernyataan tertutup dengan skala normal. Dari untuk sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif dan negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 3.8
Formasi Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Tabel 3.9
Formasi Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Setuju	S	Rendah
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Rendah

Berikut rumus untuk menghitung hasil kuesioner yaitu persentase dan skoring:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

X = jumlah persentase jawaban

F = jumlah jawaban / frekuensi

N = jumlah responden

Jika sudah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat ditentukan juga intervalnya dengan rumus sebagai berikut :

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

3.2.4.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam model pengukuran SEM-PLS terdapat uji validitas dan uji reliabilitas yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Berikut penjelasannya:

3.2.4.3 Uji Validitas

Model yang digunakan dalam penelitian ini merupakan model validitas konstruk. Model ini digunakan untuk menentukan korelasi antara pertanyaan dalam kuesioner dan konstruksi dasar yang ingin diukur (Ghozali, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SMARTPLS 3.0, 2016). Validitas *convergent* dan *discriminant* adalah dua validitas konstruk.

1. Validitas *Convergent*

Validitas *Convergent* merupakan istilah yang selalu digunakan dalam menggambarkan setiap indikator konstruk. Nilai faktor penampungan harus

lebih 7,0 untuk penelitian yang mengkonfirmasi, sedangkan untuk penelitian yang mengeksplorasi, nilai faktor penampungan harus antara 0,5 dan 0,6 dan nilai AVE harus lebih dari 0,5. Tetapi untuk penelitian tahap awal pengembangan skala, nilai faktor penampungan masih dianggap cukup (Ghozali & Latan, 2015).

2. Validitas Diskriminan

Nilai dari validitas diskriminan ini tidak boleh lebih rendah daripada validitas korelasi konstruk lainnya. Setiap variabel harus lebih dari 0,7 berdasarkan nilai *Fornell Larckel* dan kriteria *cross-loading* (Setiawan, 2021).

3.2.4.4 Uji Reliabilitas

Selain untuk meningkatkan validitas, SEM-PLS dapat meningkatkan keandalan, dalam hal ini berkaitan dengan konsistensi responden dalam menjawab setiap pertanyaan dalam kuesioner. Ada dua metode yang tersedia dalam menilai keandalan dalam PLS ini yaitu: *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*. Ada ketentuan nilai yang harus terpenuhi untuk dianggap sebagai data yang dapat diandalkan, nilai *Composite Reliability* harus melebihi angka 0,7. Sementara itu, *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji konstruk dan nilai yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan tingkat keandalan yang lebih tinggi dari instrumen pengukuran yang digunakan (Ghozali & Latan, 2015).

3.2.4.5 Model Pengukuran (*Inner Model*)

Tahap berikutnya merupakan *inner model*, *inner model* memiliki beberapa komponen dalam menentukan tingkat hubungan antara masing-masing variabel.

Dalam hal ini dalam melakukan evaluasi, dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi atau *R-Square*, serta *Path Coefficient*.

1. Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Nilai *R-Square* dapat dijadikan penilaian terhadap *model structural*. Karena dapat mengindikasikan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Berikut merupakan indikator penjelasannya:

- Jika nilai *R-Square* lebih besar 0,75 maka model yang dibangun dikatakan kuat karena mampu menjelaskan dengan besar variasi dalam variabel dependen.
- Jika nilai *R-Square* sebesar 0,75 artinya model yang dibangun dapat menjelaskan 50% variasi dalam variabel dependen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
- Jika nilai *R-Square* sebesar 0,25% maka model yang dibangun cenderung lemah karena hanya menjelaskan Sebagian kecil variasi dalam variabel dependen. Penilaian ini dapat dilakukan berdasarkan nilai *R-Square* yang diperoleh. Semakin tinggi nilainya, maka semakin kuat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010).

2. *Path Coefficient*

Pengujian berikutnya adalah menguji signifikansi setiap konstruk dengan cara melihat tabel *Path Coefficient*. *Path Coefficient* merupakan ukuran yang digunakan dalam menganalisa jalur *structural equation modeling* (SEM) untuk

mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel-variabel dalam model penelitian. Nilai *Path Coefficient* mengindikasikan seberapa besar perubahan dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independent. Dalam melakukan pengujian ini digunakan Teknik *bootstrapping*. Jumlah sampel *bootstrap* yang digunakan dalam metode ini biasanya lebih dari 1.000 atau lebih besar dari ukuran sampel aslinya (Kashif & Khaliq, 2004).

3.2.4.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*) dengan Bantuan perangkat lunak yakni aplikasi *SmartPLS* v.4. Dalam melakukan pengujian harus didasarkan pada perbandingan nilai t- tabel dan t- statistik. Jika nilai t- tabel lebih kecil daripada t- statistik, maka hipotesis dianggap terdukung (diterima). Nilai t-tabel untuk uji satu arah (*one tailed*) adalah >1,66 dengan tingkat kepuasan 95% dan tingkat signifikan 5% (Ghozali & Latan, 2015).

Suatu hipotesis diterima jika (Jogiyanto & Abdillah, 2019):

- T- statistik > t- tabel 1,66 untuk uji satu arah dan nilai probabilitas (*p-value*) alpha 0,05 atau 5%.
- Arah hubungan antara variabel sejalan dengan hipotesis yang diajukan (original sampel).