

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun objek pada penelitian ini adalah pelanggan YOSTIEN'S WEDDING GALLERY di Tasikmalaya dengan ruang lingkup penelitian mengenai **“Responsiveness dan Kepuasan Pelanggan”**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Yostien's Wedding Gallery di Tasikmalaya merupakan unit bisnis yang bergelut di bidang Wedding Organizer untuk membantu acara pernikahan untuk semua kalangan. Berdiri sejak tahun 1989 dan beralamatkan di Jl. Ir. H. Djuanda (Perempatan Cieunteung) Tasikmalaya. Sampai saat ini Yostien's Wedding Gallery sudah memiliki cabang di Bandung di Jl. Cisalanten Kulon No. 14B (Depan Politeknik Al-Islam) Bandung.

Visi dari Yostien's Wedding Gallery yaitu menjdai WO terdepan dan terpercaya serta memberikan jasa terbaik dalam setiap acara. Adapun misi dari Yostien's Wedding Gallery yaitu memberikan konsep berbeda di setiap wedding, memberikan pelayanan yang berkualitas dan kekeluargaan kepada pihak konsumen, serta mengembangkan potensi sumber daya manusia yang baik sehingga konsumen percaya.

Dalam pelayanan Yostien's Wedding Gallery melayani misalnya : Prawedding (Indoor/ Outdoor), wedding ceremony full (All in), master ceremony,

pengisi acara, hiburan ditengah-tengah pesta, peralatan pendukung acara serta video shooting sebagai kenang-kenangan.

### **3.1.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja dan pola hubungan antara atasan dan bawahan yaitu antara tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap individu yang ada didalam organisasi. Didalam suatu perusahaan struktur organisasi sangat penting karena mencakup pembentukan dan fungsi-fungsi kegiatan perusahaan. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat dilihat dan diketahui orang-orang yang bertanggung jawab atas suatu kegiatan dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan efektivitas masing-masing karyawan untuk setiap pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dan dengan melihat struktur organisasi suatu perusahaan dapat diketahui adanya hubungan kerja suatu bagian dengan bagian lainnya dalam suatu perusahaan.

Struktur organisasi yang dipakai oleh Yostien's Wedding Gallery terlampir. Adapun job deskripsinya adalah sebagai berikut :

#### *1. General Manager*

- Merencanakan strategi implementasi atas kebijakan perusahaan secara menyeluruh agar dapat dijalankan secara optimal
- Memonitor pelaksanaan kebijakan dan strategi perusahaan serta memastikan kelancaran pelaksanaannya agar dapat berjalan secara maksimal dan tepat

- Mengontrol dan mengevaluasi implementasi strategi agar memperoleh masukan strategis sebagai usulan untuk kebijakan tahun berikutnya
- Mengevaluasi dan menganalisa hasil implementasi strategi perusahaan serta mencari usulan atas pemecahan masalah yang timbul
- Mengarahkan fungsi setiap departemen dalam menjalankan strategi perusahaan.

## 2. *Marketing Manager*

- Menentukan harga jual, produk yang akan *dilaunching*, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- Memonitor perolehan order serta merangkumkan *forecast* untuk memastikan kapasitas produksi terisi secara optimal.
- Memonitor jumlah persediaan seluruh departemen *Sales Marketing* untuk memastikan umur persediaan perusahaan tidak melebihi target yang telah ditentukan.
- Menganalisa dan mengembangkan strategi penjualan untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.

- Menerapkan budaya, sistem, dan peraturan internal perusahaan serta menerapkan manajemen biaya, untuk memastikan budaya perusahaan dan sistem serta peraturan dijalankan dengan optimal.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah survey, menurut Gima Sugima (2008:135): “Penelitian dengan cara mengajukan pernyataan kepada orang – orang atau subjek dan merekam jawaban tersebut untuk kemudian dianalisis secara kritis”.

#### **3.2.1 Operasionalisasi Variabel**

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami sebagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Variabel bebas (independent) atau variabel (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang tidak bebas. Yaitu responsiveness.
2. Variabel tidak bebas (dependent) atau variabel (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Yang menjadi variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
Responsiveness (X)	Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan Yostien's Wedding Gallery di Tasikmalaya mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	1. Memberi layanan dengan segera 2. Kesiediaan karyawan membantu pelanggan 3. Tanggapan terhadap permintaan dengan segera 4. Perhatian terhadap pelanggan secara individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian pelayanan dengan cepat</li> <li>- Kesigapan terhadap pelayanan</li> <li>- Merespon terhadap permintaan pelanggan dengan cepat</li> <li>- Merespon setiap permintaan pelanggan</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang	1. Kenyamanan 2. Kemudahan 3. Keramahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat yang disediakan sangatlah nyaman</li> <li>- Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan pelayanan sudah ada prosedurnya</li> <li>- Bahasa yang diberikan karyawan sangatlah lembut dan ramah</li> </ul>	<b>Ordinal</b>

	diharapkannya dari Yostien's Wedding Gallery	4. Tetap setia 5. Memberikan masukan 6. Harapan pelanggan	- Kesetiaan untuk tidak kepada yang lain - Memberikan masukan untuk menjadi yang terbaik lagi - Kinerja karyawan dalam menangani pelayanan sudah sesuai dengan harapan	
--	--	---	--	--

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara sebagai berikut :

#### 3.2.2.1 Jenis Data

Dalam melaksanakan penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data Primer dan data Sekunder.

##### 1. Data Primer

Yaitu data yang digunakan dalam penelitian dengan cara peninjauan langsung terhadap suatu objek, data tersebut diperoleh dengan cara :

##### a. Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang yang terkait dengan objek yang sedang diteliti.

##### b. Kuesioner

Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara memberikan pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada konsumen.

## 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari pihak luar Perusahaan yang menjadi objek penelitian, data ini diperoleh dari literature, buku-buku serta data lain yang diperoleh melalui laporan-laporan perusahaan. Data diperoleh dengan cara mempelajari, membaca dan mengumpulkan dokumen serta arsip perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **3.2.2.2 Populasi Sasaran**

Populasi menurut Sugiyono (2006:62) merupakan keseluruhan elemen, atau unit elementer, atau unit penelitian, atau unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan jasa pada Yostien's Wedding Gallery di Tasikmalaya yang telah menggunakan jasa dengan sebanyak 67 orang pada tahun 2018.

### **3.2.2.3 Penentuan Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2007:62). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Santoso dan Tjiptono (2011:89) *Accidental Sampling* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Sedangkan

menurut Sugiono (2014:77) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan orang tua pengantin .

Untuk teknik pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan populasi yang tidak diketahui yaitu:

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

Keterangan : N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

d = 10%

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut :

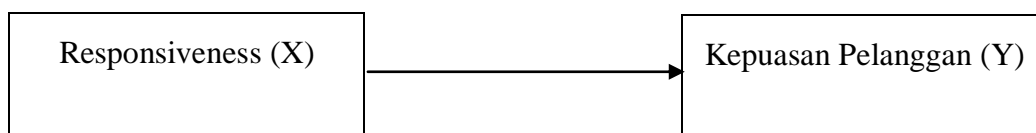
$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N(0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{67}{67(0,1)^2 + 1} \\ &= 40 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 40 pelanggan Yostien's Wedding Gallery di Tasikmalaya.



### 3.3 Model / Paradigma Penelitian

Untuk lebih menjelaskan pengaruh responsiveness terhadap citra perusahaan maka penulis membuat paradigma penelitian sebagai berikut



**Gambar 3.1**  
**Model / Paradigma Penelitian**

### 3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh kualitas responsiveness terhadap kepuasan pelanggan.

#### 3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

##### a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur ini mengukur apa yang akan diukur (Singarimbun dan Effendi, 2009). Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi dari masing-masing pernyataan melalui total skor dengan menggunakan *Pearson Product Moment*

Kriteria untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara membandingkan dengan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom (df)  $n-2$  dengan membandingkan  $r$  hitung  $> r$  table.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil hasil pengukuran dapat dipercaya (Suliyanto, 2009:47). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach*. Adapun tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas. Menurut Ghozali (2012:46) “kuesioner dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha$  (alpha) yang diperoleh  $> 0,60$ ”. Pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan program komputerisasi SPSS.

#### **3.4.2 Analisis Terhadap Kuesioner**

Untuk memperoleh data yang akan dianalisis atas kedua variabel tersebut dalam penelitian ini akan digunakan daftar pernyataan, dari setiap pernyataan yang dimiliki pilihan jawaban responden, bentuk jawaban bernotasi / huruf SS, S, TAP, TS, dan STS dengan penilaian skor 5-4-3-2-1 untuk pernyataan positif dan 1-2-3-4-5 untuk pernyataan negatif.

Teknik pertimbangan data untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *skala Linkert* untuk jenis pertanyaan tertutup yang berskala normal.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini

**Tabel 3.2**  
**Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing 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 3.3**  
**Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing 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

Perhitungan hasil kuesioner dengan persentase dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\% \quad (\text{Sudjana, 2000:76})$$

Dimana:

X = jumlah prosentase jawaban

F = jumlah jawaban/ frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}} \quad (\text{Sudjana, 2000:79})$$

### 3.4.3 Metode *Successive Interval*

Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini digunakan *Metode Successive Interval*. Menurut Al-Rasyid (1994:12), menyatakan bahwa skala *likert*

jenis ordinal hanya menunjukkan rangkingnya saja. Oleh karena itu, variabel yang berskala ordinal terlebih dahulu ditransformasikan menjadi data yang berskala interval. Adapun langkah kerja *method of successive interval* adalah sebagai berikut :

- a. Perhatikan F (frekuensi) responden (banyaknya responden yang memberikan respon yang ada)
- b. Bagi setiap bilangan pada F (frekuensi) oleh n (jumlah sampel), sehingga diperoleh  $P_i = F_i/n$
- c. Jumlahkan P (proporsi) secara berurutan untuk setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif ( $P_{ki} = P(1-1) + P_i$ ).
- d. Proporsi komulatif (Pk) dianggap mengikuti distribusi normal baku, sehingga kita bisa menemukan nilai Z untuk setiap kategori.
- e. Hitung SV (scala value = nilai skala), dengan rumus :

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

Nilai-nilai untuk density diperoleh dari tabel ordinal distribusi normal baku.

- f. SV (Skala Value) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan satu (=1)

$$\text{Transformed SV} \longrightarrow Y = SV + |SV_{\min}| \text{ Metode Successive Interval}$$

Data yang diperoleh merupakan data ordinal, sehingga untuk menaikkan tingkat pengukuran dari ordinal ke interval dapat digunakan metode successive

interval. Pengubahan data dengan menggunakan alat bantu *software Microsoft Excel 2010*.

#### **3.4.4 Pengujian Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Hal ini dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi linier sederhana penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi: uji normalitas menggunakan uji kolmogorov smirnov, dan uji linearitas data dengan menggunakan F tes.

##### **a. Uji Normalitas**

Normalitas data dapat ditentukan dengan melihat histogram atau pola distribusi data normal. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari nilai residunya.

Proses uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Distribusi data dapat dilihat dengan membandingkan  $Z_{hitung}$  dengan  $Z_{tabel}$  dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika  $Z_{hitung}$  (Kolmogorov Smirnov)  $< Z_{tabel}$ , atau nilai sign  $> (\alpha)$  0,05 maka distribusi data dikatakan normal.
- Jika  $Z_{hitung}$  (Kolmogorov Smirnov)  $> Z_{tabel}$ , atau nilai sign  $< (\alpha)$  0,05 maka distribusi data dikatakan tidak normal.

##### **b. Uji Linieritas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini

biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

#### **3.4.5 Analisis Regresi Sederhana**

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel y secara proporsional. seperti pada model kuadratik, perubahan x diikuti oleh kuadrat dari variabel x. Hubungan demikian tidak bersifat linier.

Persamaan regresi sederhana diperoleh dengan bentuk:

$$Y = a + bX,$$

Dimana:

Y= Kepuasan Pelanggan X= Responsiviness

a= Intersept

b= Koefisien regresi (slop)

Semua tahap analisis data kuantitatif yang dilakukan oleh peneliti akan dilakukan dengan menggunakan teknik statistik uji dengan SPSS 16.0 untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara 2 variabel yang telah dijelaskan di atas. Hal ini untuk memperkuat analisis yang dilakukan oleh peneliti.

### **3.6 Uji Hipotesis**

#### **a. Uji Model Kesesuaian Model Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### **b. Uji Signifikasi Koefisien Regresi Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak

terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_a$  : Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yostien's Wedding Gallery di Tasikmalaya.

$H_0$  : Responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Yostien's Wedding Gallery di Tasikmalaya.

Kaidah pengujian:

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  artinya signifikan dan

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka terima  $H_0$  artinya tidak signifikan.