

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam riset ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan ilustrasi mengenai situasi variabel harga, layanan, dan pilihan mahasiswa dalam menentukan Exca Clean Laundry di Ciganitri. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menggunakan data berupa angka yang dianalisis melalui teknik statistik untuk menguji hipotesis yang sudah ditentukan (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2023), metode penelitian dapat dipahami sebagai sebuah rangkaian langkah yang mencakup pengumpulan informasi, analisis data, serta interpretasi hasil penelitian yang berkaitan dengan sasaran penelitian. Jenis penelitian ini adalah serangkaian proses yang dilakukan secara sistematis dan rasional dalam pengumpulan serta pengolahan data untuk mencapai suatu tujuan spesifik. Dalam riset ini, digunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui alat penelitian dan analisis data kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Riset ini juga mengadopsi metode asosiatif, yang merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami hubungan atau pengaruh

antarvariabel. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Harga (X1) dan Pelayanan (X2), sementara variabel dependen adalah Keputusan (Y). Melalui metode asosiatif ini, penelitian dilakukan untuk mengeksplorasi apakah harga dan pelayanan memberikan pengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Exca Clean Laundry di Ciganitri.

3.2. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2020), objek penelitian merujuk pada atribut, karakteristik, atau nilai yang ada pada individu, objek, ataupun aktivitas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis agar dapat dihasilkan kesimpulan dari penelitian tersebut.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup harga sebagai variabel independen (X1), pelayanan sebagai variabel independen (X2), dan keputusan sebagai variabel dependen atau variabel yang terikat (Y).

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kawasan Jl.Ciganitri, Cipagalo No.22 Ruko No.5 Perumahan Bintang Ganitri Residence Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Peneliti menetapkan jasa Exca Clean Laundry di Ciganitri sebagai tempat penelitian.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan 2026				Juni	Juli
		Feb	Mar	Apr	Mei		
1	Tahap Persiapan Penelitian						
	a. Perizinan Penelitian						
	b. Pengajuan Judul						
	c. Penyusunan Proposal						
2	Tahap Pelaksanaan						
	a. pengumpulan Data						
	b. Menganalisis Data						
	c. Penyusunan Proposal Akhir						
3	Pelaksanaan Seminar Proposal						
4	Revisi						
5	Penyusunan BAB IV dan BAB V						

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

Dengan pembagian waktu tersebut, diharapkan seluruh rangkaian penelitian dapat berjalan secara efektif, terstruktur, dan sistematis, sehingga menghasilkan data yang valid serta mampu mendukung tercapainya tujuan penelitian.

3.4. Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.4.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dalam penelitian yang memiliki variasi nilai. Menurut (Sugiyono, 2023) variable penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, variable independent (bebas) dan variable dependen (terikat).

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang memiliki pengaruh atau berperan sebagai pemicu perubahan pada variabel dependen. Berdasarkan (Sekaran & Bougie, 2016) variabel independen merupakan variabel yang berdampak pada variabel dependen baik dengan efek positif maupun negatif. Dalam kajian ini, variabel independen yang dibahas adalah: Harga (X1) yang berfungsi sebagai salah satu elemen kunci yang dapat menentukan pilihan konsumen dalam memilih layanan, termasuk layanan laundry.

2. Variabel Independen (X2)

Variabel independen merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan pada variable dependen. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016), variabel independen merupakan faktor yang memberikan dampak pada variabel dependen, baik dengan cara yang menguntungkan maupun merugikan. Pada penelitian ini, variabel independen yang dianalisis adalah: Pelayanan (X1), yang mana mutu pelayanan dianggap sebagai salah satu elemen krusial dalam menjaga loyalitas pelanggan.

3. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variable yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variable independen. Dalam penelitian ini, variable dependen adalah: Keputusan (Y) yaitu proses yang dilalui konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu produk atau jasa.

Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert

Alternatif Jawaban	Singkatan	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

3.4.2. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Definisi
Harga (X_1)	Keterjangkauan harga Kesesuaian harga Daya saing harga Kesesuaian harga dengan manfaat	Likert	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, dan nilai tukar konsumen untuk mendapatkan manfaat (Kotler dan Gary Armstrong, 2018).
Pelayanan (X_2)	Bukti fisik Keandalan Daya tanggap Jaminan Empati	Likert	Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Philip Kotler, 2016)
Keputusan (Y)	Pilihan produk Pilihan merek Pilihan tempat pembelian Waktu pembelian Jumlah pembelian Metode pembayaran	Likert	Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pembelian keputusan dimana konsumen benar-benar melakukan pembelian (Kotler dan Kevin Lanne Keller, 2016).

Sumber: Olahan Peneliti (2026)

3.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi sebenarnya dalam penelitian ini adalah 126 mahasiswa UNISAL yang menggunakan jasa exca clean laundry di ciganitri. Populasi ini dipilih karena secara langsung berkaitan dengan variabel yang diteliti, yaitu harga dan pelayanan sebagai faktor yang diduga memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih jasa exca clean laundry.

3.5.2. Teknik Pengambilan Sampel

Kriteria responden dari penelitian ini yaitu mahasiswa aktif UNISAL yang pernah menggunakan jasa exca clean laundry minimal 2x dan yang bersedia untuk menjadi responden.

Dalam penelitian kuantitatif, penentuan jumlah sampel seringkali menggunakan rumus tertentu, seperti rumus slovin, yang menghasilkan nilai dalam bentuk desimal. Oleh karena itu, hasil perhitungan tersebut perlu dikonversikan menjadi bilangan bulat agar dapat diterapkan secara operasional dalam pengambilan sampel di lapangan

Menurut sugiyono (2019), jumlah sampel yang diperoleh dari hasil perhitungan dapat dibulatkan, karena pada praktiknya sampel harus berupa jumlah individu yang utuh. Pembulatan ini umumnya dilakukan ke atas untuk menjaga agar jumlah sampel tetap representatif dan mampu menggambarkan populasi secara lebih akurat

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sample

N = Jumlah Populasi (126)

e = Tingkat Kesalahan (5% atau 0,05)

$$n = \frac{126}{1 + 126(0,05)^2} = \frac{126}{1 + 126(0,0025)} = \frac{126}{1,315} = 95,81$$

Dapat disimpulkan, bahwa jumlah sample yang dibulatkan menjadi 96 Responden. Hal ini dapat disesuaikan dengan teori Sugiyono (2019).

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Namun, dalam pelaksanaan penelitian lapangan jumlah responden yang berhasil diperoleh dan memenuhi kriteria penelitian sebanyak 96 responden.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2023), kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi sesuai kondisi yang dialami. Dalam penelitian ini, kuesioner menjadi alat utama untuk memperoleh data.

Penerapan dalam penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa yang pernah menggunakan jasa Exca Clean Laundry di Ciganitri. Pengukuran jawaban menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu harga, pelayanan, dan keputusan mahasiswa dalam memilih jasa laundry.

3.7. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak sebagai alat pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2023), instrumen penelitian yang baik harus memenuhi dua kriteria utama, yaitu memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai.

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2023), validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Instrumen dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner benar-benar dapat merepresentasikan konsep penelitian. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan menghubungkan skor masing-masing item pernyataan dengan total skor variabel.

Rumus Pearson Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- n = Jumlah pasangan data (responden/sampel)
- $\sum X$ = Jumlah total skor variabel X
- $\sum Y$ = Jumlah total skor variabel Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari skor variabel X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari skor variabel Y

- $\sum XY$ = Jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

Kriteria pengujian:

- Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel, maka item dinyatakan valid.
- Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dianggap tidak valid dan perlu diperbaiki atau dihilangkan.

Penerapan dalam penelitian:

- Variabel Harga (X1) diuji berdasarkan indikator seperti keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, dan daya saing harga.
- Variabel Pelayanan (X2) diuji melalui indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
- Variabel Keputusan Pembelian (Y) diuji melalui item yang menggambarkan keputusan mahasiswa dalam memilih layanan laundry.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2023), reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi suatu instrumen ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha, karena metode tersebut umum digunakan untuk instrumen berbentuk skala Likert.

Rumus Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- α = koefisien reliabilitas
- k = jumlah item pertanyaan
- $\Sigma \sigma b^2$ = total varians item
- σt^2 = varians total

Kriteria pengujian:

- Jika nilai "*Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
- Jika nilai "*Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka instrumen dinyatakan belum reliabel.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap variabel Harga (X1), Pelayanan (X2), dan Keputusan Pemilihan (Y). Apabila seluruh variabel memperoleh nilai alpha di atas batas minimum, maka instrumen dapat digunakan dalam penelitian utama.

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

3.8.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif berusaha untuk menggambarkan berbagai karakteristik data yang berasal dari suatu sampel. Statistik deskriptif seperti mean, median, modus, persentil, desil, quartile, dalam bentuk analisis angka maupun gambar/diagram. Dan analisis deskriptif diolah per variabel.

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi variabel harga (X1), pelayanan (X2), dan keputusan (Y). Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (mean), persentase, dan distribusi jawaban responden berdasarkan skala Likert. Hasil analisis deskriptif disajikan dalam bentuk tabel dan interpretasi untuk mengetahui kategori masing-masing variabel.

3.8.2. Uji Instrumen Penelitian

Dilakukan sebelum proses analisis data utama untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak sebagai alat ukur penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan metode Pearson Product Moment dengan ketentuan bahwa item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel. Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen melalui metode Cronbach's Alpha, di mana instrumen dianggap reliabel apabila memiliki nilai alpha lebih dari 0,60.

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan, uji asumsi klasik adalah salah satu uji prasyarat yang dilakukan. Tujuannya adalah untuk menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Model regresi yang memenuhi kriteria BLUE dapat digunakan sebagai estimator yang terpercaya dan handal karena dinyatakan tidak bias, konsisten, berdistribusi normal, dan juga efisien.

Untuk memastikan bahwa model regresi yang akan digunakan memenuhi kriteria BLUE, serangkaian uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas harus dilakukan. Adapun penjelasan masing-masing uji asumsi klasik sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) Uji Normalitas adalah pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, yang dapat dilihat melalui uji *Kolmogorov-Smirnov* atau grafik *Normal Probability Plot*.

Kriteria:

- a. $\text{Sig} > 0,05 \rightarrow$ data berdistribusi normal
- b. $\text{Sig} \leq 0,05 \rightarrow$ data tidak normal

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018), sasaran dari pengujian multikolinieritas ialah untuk mengetahui apakah ada hubungan atau keterkaitan antara variabel independen dalam suatu model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan keterkaitan yang tinggi antara variabel-variabel independen. Variabel yang disebut ortogonal

adalah variabel independen yang tidak memiliki korelasi satu sama lain, sehingga nilai korelasinya menjadi nol.

Untuk mengidentifikasi keberadaan multikolinieritas, kita bisa menggunakan nilai tolerance dan Faktor Inflasi Varians atau Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tolerance berfungsi untuk mengukur seberapa banyak variabilitas dari suatu variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Mengingat nilai VIF adalah kebalikan dari tolerance ($VIF = 1/\text{tolerance}$), semakin kecil nilai tolerance berarti nilai VIF akan semakin tinggi.

Kriteria umum yang dipakai untuk menentukan adanya multikolinieritas adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai tolerance $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 , maka model regresi mengalami multikolinieritas.
- Apabila nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 , maka model regresi tidak mengalami multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan ketidaksamaan dalam varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam kasus homokedastisitas, varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, tetapi keadaan yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji *Glajser* dapat

digunakan untuk memastikan bahwa data yang diuji tidak menunjukkan masalah heteroskedastisitas.

Kriteria:

- a. Tidak terdapat pola tertentu → tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Terdapat pola tertentu → terjadi heteroskedastisitas



4. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada suatu keterkaitan antara residual pada periode tertentu (t) dengan residual dari periode sebelumnya ($t-1$) dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya bebas dari autokorelasi. Dalam studi ini, pengujian autokorelasi dilakukan dengan metode statistik Durbin-Watson atau tes Durbin-Watson (DW) sebagaimana dijelaskan oleh Duwi Priyatno (2012).

Kriteria untuk pengambilan keputusan dalam uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai $DU \leq DW \leq 4 - DU$, maka H_0 diterima, yang menandakan tidak adanya autokorelasi.
- Jika nilai DW terletak di bawah $4 - DU$, maka H_0 diterima, sehingga menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami autokorelasi.
- Jika nilai $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$, maka H_0 ditolak, yang menunjukkan terjadinya autokorelasi.
- Apabila nilai DW berada di antara $DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$, maka hasil uji belum dapat memberikan keputusan yang jelas atau terletak pada area tanpa kesimpulan.

3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel harga (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih Exca

Clean Laundry di Ciganitri (Y). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel Dependen
- a = Konstanta
- X_1 = Harga
- X_2 = Pelayanan
- β = Koefisien Regresi Variabel Bebas
- e = Tingkat Kesalahan

di mana Y merupakan variabel dependen, a adalah konstanta, b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi, sedangkan e merupakan tingkat kesalahan.

3.8.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tergantung. Proses pengujian ini bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Uji t (Parsial)

Menurut Imam Ghozali (2021), uji t berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana setiap variabel bebas berkontribusi terhadap variabel tergantung secara individu atau parsial.

Kriteria pengujian:

- Bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_1 diterima, yang mengindikasikan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tergantung.
- Bila nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka H_1 ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tergantung.

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menilai pengaruh variabel bebas secara kolektif terhadap variabel tergantung dalam sebuah model penelitian.

Kriteria pengujian:

- Bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka model penelitian dianggap valid atau menunjukkan pengaruh secara simultan.
- Bila nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka model penelitian dinyatakan tidak valid atau tidak menunjukkan pengaruh secara simultan.

3.8.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2021), pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menerangkan perubahan atau variasi dalam variabel dependen, baik secara terpisah maupun bersamaan. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1 ($0 < R^2 < 1$). Berikut adalah interpretasi nilai R^2 :

- Jika nilai R^2 hampir mencapai 1, berarti variabel independen mampu menjelaskan hampir seluruh variasi yang terjadi dalam variabel dependen.
- Jika nilai R^2 hampir mencapai 0, maka variabel independen hanya memiliki kapasitas yang sangat terbatas dalam menerangkan variasi pada variabel dependen.

