



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Subyek dan Waktu Penelitian

##### 1. Subyek

Penelitian ini dilakukan di Anta Permana Salon, sebuah salon khusus wanita yang berlokasi di Jalan Soebrantas, Tembilahan Kota. Dengan lokasi yang strategis dan berbagai layanan yang ditawarkan, Anta Permana Salon menjadi pilihan menarik untuk penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di industri kecantikan di Tembilahan.

##### 2. Waktu

Penelitian ini dijadwalkan berlangsung selama lima bulan, dimulai pada Januari 2025 dan berakhir pada Mei 2025. Selama periode ini, berbagai tahapan penelitian akan dilaksanakan, termasuk penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan akhir.

#### B. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2018), Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistik (data konkret), di mana data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur



menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan (Suprihartini et al., 2023).

## 2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Menurut Hasan (2002), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan oleh peneliti atau pihak yang membutuhkan, melalui proses pengumpulan secara langsung (Inadjo et al., 2023). dan Menurut Hasan (2002:58), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh, seperti bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya (Jasmine, 2014).

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan selanjutkan akan ditarik kesimpulannya (Indarwati, 2020). Pada penelitian ini terdapat jumlah populasi pada tahun 2024 dengan jumlah konsumen 974 orang pada tahun 2024.

### 2. Sampel

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

menggunakan metode *simple random sampling*. Kriteria pengambilan sampel:

1. Pelanggan Lebih Dari 1x Minimal 2x
2. Pelanggan Berusia 18-50 Tahun
3. Pelanggan Telah Mencoba Lebih Dari 1 Jenis Perawatan
4. Pelanggan Yang Bersedia Meluangkan Waktu Untuk Mengisi Kuesioner.

Peneliti menggunakan teknik Simple Random Sampling atau pengambilan sampel acak sederhana. Teknik ini menjamin bahwa setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Indarwati, 2020). Berdasarkan jumlah kunjungan terdiri dari 974 orang, hanya beberapa yang memenuhi kriteria dan bersedia untuk mengikuti penelitian, jumlah yang memenuhi hanya sekitar 200 orang saja, maka ditetapkan 40 sebagai sampel penelitian.

Dengan menggunakan rumus slovin setelah dibulatkan menjadi 40 orang.

**Diketahui:**

- Populasi (N) = 200 orang
- Margin of Error (e) = 14,2% = 0,142
- Rumus Slovin

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0,142)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 \cdot (0,142)^2} = \frac{200}{5,0328} \approx 39,74$$

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Interview (Wawancara)

Interview dilakukan secara langsung, berbentuk Tanya jawab atau wawancara. Dalam teknik wawancara interview narasumber berperan sebagai informan yang berperan sebagai sumber informasi.

### 2. Kuesioner (Angket)

Berdasarkan Sugiyono (2016) kuesioner di jelaskan sebagai teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Peneliti menggunakan alat google formulir untuk membuat kuisioner secara online. Alasan peneliti menggunakan kuisioner online untuk memudahkan penyebaran kuesioner dan dapat menghemat waktu dan biaya ketika melakukan proses pengumpulan data. Peneliti menggunakan aplikasi pesan Whatsapp, Facebook, dan Instagram untuk memberikan tautan yang terhubung langsung ke website google formulir yang berisi kuesioner kepada responden maka jawaban di beri kriteria melalui skor menggunakan pengukuran skala

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

likert (Sugiyono, 2016).

- |                                       |                  |
|---------------------------------------|------------------|
| 1) Kategori SS (sangat setuju)        | : Diberi nilai 5 |
| 2) Kategori S (setuju)                | : Diberi nilai 4 |
| 3) Kategori N (netral)                | : Diberi nilai 3 |
| 4) Kategori TS (tidak setuju)         | : Diberi nilai 2 |
| 5) Kategori STS (sangat tidak setuju) | : Diberi nilai 1 |

### 3. Observasi

Sesuai penjelasan Sugiyono (2016) bahwa observasi merupakan suatu proses pengamatan yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis sehingga dapat diketahui fakta yang ada objek penelitian (Adolph, 2016).

### 4. Studi Kepustakaan

Menurut Arikunto (2010), studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, koran, majalah, dan literature lainnya. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku, literature dan sumber bacaan lainnya yang berkaitan dengan teorid dan konsep yang dibutuhkan peneliti (Comission, 2016).

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4. PLS adalah metode



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan kompleks antara variabel laten, terutama dalam penelitian sosial dan perilaku. Metode ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan Covariance-Based SEM (CB-SEM), menjadikannya pilihan yang tepat dalam berbagai situasi penelitian (Wong-Ken, 2013).

Partial Least Square (PLS) tidak hanya digunakan untuk mengonfirmasi teori, tetapi juga untuk memperjelas ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Metode ini dianggap lebih sesuai untuk analisis data berbasis prediksi dalam penelitian tertentu. PLS memungkinkan analisis konstruksi yang dibentuk oleh indikator refleksif maupun formatif secara bersamaan, sesuatu yang tidak dapat dilakukan oleh SEM berbasis kovarians karena model tersebut tidak teridentifikasi. Pemilihan metode PLS dalam penelitian ini didasari oleh adanya empat variabel laten yang terdiri dari indikator refleksif dan diukur dengan pendekatan refleksif second order factor. Model refleksif berasumsi bahwa konstruk atau variabel laten memengaruhi indikator, di mana arah hubungan kausalitas berasal dari konstruk menuju indikator atau manifest (Fish, 2020). Oleh karena itu, diperlukan konfirmasi lebih lanjut terkait hubungan antar variabel laten.

Salah satu pendekatan untuk menganalisis *second order factor* adalah dengan menggunakan *repeated indicators approach* atau juga



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

dikenal dengan *hierarchical component* model. Meskipun pendekatan ini mengulang jumlah variabel manifest atau indikator, pendekatan ini memiliki keuntungan bahwa model ini dapat diestimasi menggunakan algoritma standar PLS Gozali (2013).

### 1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model adalah bagian yang menggambarkan hubungan antara variabel laten (konstruk) dengan indikator-indikator yang mengukurnya. Model ini bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator tersebut valid dan reliabel dalam merepresentasikan konstruk yang dimaksud. Menurut Abdillah dan Hartono (2015), outer model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya.(Augi et al., 2020). Diukur melalui:

- a. Convergent Validity: Menilai sejauh mana indikator-indikator dari suatu konstruk berkorelasi tinggi satu sama lain. Ini diukur menggunakan Average Variance Extracted (AVE), dengan nilai  $AVE \geq 0,5$  menunjukkan validitas konvergen yang baik.
- b. Discriminant Validity: Memastikan bahwa indikator suatu konstruk tidak memiliki korelasi tinggi dengan konstruk lain. Ini dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk; nilai akar kuadrat AVE harus lebih besar dari korelasi tersebut.
- c. Composite Reliability: Mengukur konsistensi internal indikator-indikator suatu konstruk. Nilai composite reliability  $\geq 0,7$  dianggap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak ketiga. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta ke pihak ketiga.

memadai.

- d. Cronbach's Alpha: Mengukur reliabilitas atau konsistensi internal dari indikator-indikator. Nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,7$  menunjukkan reliabilitas yang baik.
- e. Outer Loadings: Menilai kontribusi individual setiap indikator terhadap konstruknya. Nilai outer loading  $\geq 0,7$  dianggap ideal; indikator dengan nilai di bawah 0,4 sebaiknya dihilangkan dari model.

## 2. Model Struktural (*Inner Model*)

*Inner Model* atau model struktural menggambarkan hubungan antara variabel laten (konstruk) dalam sebuah model. Model ini menampilkan hubungan (jalur) antara konstruk-konstruk tersebut, yang biasanya direpresentasikan dalam bentuk diagram alur. Menurut Ghazali dan Latan (2020), inner model atau model struktural menggambarkan hubungan atau kekuatan estimasi antar konstruk (variabel laten) dalam model penelitian (Nurhalizah et al., 2024). Model ini digunakan untuk memprediksi hubungan sebab-akibat antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung.

Evaluasi inner model bertujuan untuk menilai kekuatan dan arah hubungan antar konstruk, yang mencerminkan hipotesis kausal dalam penelitian. Beberapa indikator yang digunakan dalam evaluasi inner model meliputi:

- a. **Koefisien Jalur (Path Coefficients):** Mengukur kekuatan dan signifikansi hubungan langsung antara satu konstruk

s



Hak Cipta
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak ketiga. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta ke pihak ketiga.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

- d ai koefisien berkisar antara -1 hingga +1; semakin e mendekati  $\pm 1$ , semakin kuat hubungan tersebut.
- n b. **Uji kebaikan (Goodness of Fit)** adalah suatu metode g statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa a baik data yang diamati cocok atau sesuai dengan n distribusi teoritis atau model yang diharapkan.
- k c. **Uji hipotesis** adalah prosedur dalam statistika yang o digunakan untuk menguji kebenaran suatu klaim atau n dugaan mengenai parameter populasi berdasarkan data s sampel. Proses ini bertujuan untuk membuat t keputusan apakah kita akan menerima atau menolak r pernyataan (hipotesis) tertentu.
- u d. **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )** Menggambarkan k seberapa besar proporsi varians pada variabel endogen l yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen. Nilai  $R^2$  a berada pada rentang 0 hingga 1. nilai yang lebih tinggi i mengindikasikan model yang lebih baik dalam n menjelaskan variabilitas konstruk endogen.
- m y a . N i