

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui indeks dari Kepuasan Penyewa di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Metro Lampung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bertujuan untuk menguji teori, membuktikan suatu fakta maupun menunjukkan hubungan-hubungan dari Variabel yang dibahas. Penelitian ini bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh Variabel Independen Fasilitas dan Variabel Independen Pelayanan terhadap Variabel Dependen yaitu Kepuasan Penyewa.

B. Metode Penelitian

Pada penelitian ini yang digunakan adalah penelitian verifikatif dilaksanakan secara langsung terjun ke lapangan guna pengumpulan data, maka metode yang digunakan adalah metode survei atau sering disebut dengan Bahasa Inggris *Explanatory Survey Method* dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang dilakukan terhadap objek lapangan dengan mengambil suatu sampel dari suatu populasi dengan menyertakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan sumber data yang utama.

Kemudian untuk cara mengetahui dan menguji pengaruh Variabel Independen dan Variabel Dependen yaitu pengaruh langsung antara Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penyewa di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Metro Lampung, maka alat yang digunakan untuk menentukannya adalah menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 21 for Windows*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Amirullah (2015: 67) adalah keseluruhan dari semua elemen yang terdiri dan mempunyai karakteristik secara umum yang digunakan untuk sebuah penelitian.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 85 populasi ditargetkan pada Penyewa Hunian yang ada di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

2. Sampel

Ada banyak pengertian tentang sampel, namun secara umumnya sampel menurut Amirullah (2015: 68) merupakan suatu dari sub kelompok dari populasi yang nantinya digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*, *Accidental Sampling* merupakan pengambilan sampel yang tidak dipandu oleh sebuah karakteristik yang jelas. Jadi pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan siapa saja yang bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sebuah sampel dengan ketentuan apabila orang tersebut bersedia sebagai sumber data. Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Penyewa Hunian yang ada di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

Pada penelitian ini jumlah Penyewa Hunian yang ada di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung diketahui sehingganya dapat ditentukan jumlah sampel minimum yang dibutuhkan yaitu menggunakan rumus *Slovin*. Penentuan jumlah sampel berdasarkan perhitungan sebagai berikut ini:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Alpha* (0,1), atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut ini:

$$n = \frac{85}{1 + (85 \cdot 0,1^2)} = 45,94$$

Dari hitungan di atas didapatkan hasil dengan jumlah minimum sampel sebesar 45,94 responden, jika dibulatkan akan menjadi 46 responden. Sehingga, waktu yang dibutuhkan untuk pengambilam sampel dapat dilakukan selama 5 hari dengan pengambilan data 10 responden setiap harinya.

3. Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan cara yang digunakan untuk menentukan sampel dan jumlah besarnya sampel. Pada penelitian ini menggunakan Teknik sampling secara random yaitu *Cluster Sampling* maka elemen-elemen yang dijadikan sampling merupakan elemen (*Cluster*), Teknik ini dilakukan dengan tahap pemilihan sampel didasarkan pada klusternya dan bukan didasarkan pada individunya.

D. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel merupakan sebuah definisi yang menjelaskan dari Variabel yang diteliti dengan cakupan indicator-indikator yang ada pada masing-masing Variabel penelitian. Pada penelitian ini operasional variabelnya sebagai berikut:

1. Fasilitas

- a. Definisi Konseptual, Fasilitas adalah Sesuatu yang dapat digunakan, ditempati, dipakai dan dinikmati oleh konsumen sehingga dapat timbul rasa aman, nyaman, lebih mudah dan puas.
- b. Definisi Operasional, Fasilitas adalah Sesuatu yang dapat digunakan, ditempati, dipakai dan dinikmati oleh konsumen sehingga dapat timbul rasa aman, nyaman, lebih mudah dan puas, yang diukur menggunakan skala *Likert* dan diberikan kepada Penyewa Hunian Rumash Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

2. Pelayanan

- a. Definisi Konseptual, Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktifitas individu tau kelompok maupun organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Definisi Operasional, Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktifitas individu tau kelompok maupun organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang diukur menggunakan skala *Likert* dan diberikan kepada Penyewa Hunian Rumash Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

3. Kepuasan Penyewa

- a. Definisi Konseptual, Kepuasan merupakan sebuah ungkapan senang atas apa yang diambil dan diberi (*take and give*) sesuai dengan harapannya.
- b. Definisi Operasional, Kepuasan merupakan sebuah ungkapan senang atas apa yang diambil dan diberi (*take and give*) sesuai dengan harapannya, yang diukur menggunakan skala *Likert* dan diberikan kepada Penyewa Hunian Rumash Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

Pada penelitian ini untuk mengukur Variabel-variabel di atas maka perlu dilakukannya penyebaran beberapa kuisisioner yang ditujukan kepada responden yaitu Penyewa Hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung. Operasional Variabel penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

Kisi-kisi Instrumen

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	Butir Angket
1. Fasilitas	1. Pertimbangan	1. Proporsi 2. Kenyamanan 3. Respon Intelektual & Emosional	1, 2 3, 4 5, 6
	2. Perencanaan Ruang	4. Interior	7, 8

	3. Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan	5. Arsitektur 6. Sarana Kenyamanan 7. Sarana Keindahan 8. Kelengkapan	9, 10 11, 12 13, 14 15
2. Pelayanan	1. Kecepatan Pelayanan 2. Ketepatan Pelayanan 3. Kemampuan Pelayanan 4. Penanganan Masalah	1. Kesigapan Petugas 2. Efisiensi Waktu Pelayanan 3. Kesesuaian dengan Peraturan 4. Ketelitian 5. Kesesuaian dengan Peraturan 6. Profesionalisme Pelayanan 7. Ketanggapan Pelayanan 8. Kemudahan Pelayanan 9. Penyelesaian Masalah	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10 11, 12 13, 14 15, 16 17
3. Kepuasan Penyewa	1. Harapan 2. Persepsi 3. Kinerja	1. Keramahan 2. Fasilitas 3. Keadilan 4. Keamanan 5. Lokasi 6. Kelengkapan 7. Kepastian Waktu 8. Kemudahan 9. Kerjasama	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10 11, 12 13, 14 15, 16 17, 18

		10. Tanggung Jawab	19, 20
--	--	--------------------	--------

Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan.

Pengumpulan data tersebut mencakup data primer dan sekunder, yakni sebagai berikut ini:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (dalam Jurnal Riset Akuntansi UKI, 2016: 23) bahwa data primer adalah sumber data yang dilakukan secara langsung memberikan sebuah data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data primer dilakukan secara langsung menggunakan kuisisioner dan sumber data yang didapatkan secara langsung dari Penyewa Hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (dalam Jurnal Riset Akuntansi UKI, 2016: 23) Mendefinisikan bahwa data sekunder atau sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber kedua, membaca, mempelajari dan memahami melalui media yang bersumber dari literatur, buku-buku, koran dan dokumen lainnya. Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari Penyewa Hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung dengan 2 cara yaitu wawancara dan kuisisioner sebagai berikut ini:

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab atau dialog antara pewawancara dengan responden. Pada penelitian ini dilakukannya

wawancara dengan Penyewa Hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu proses pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden disertai dengan skor skala *Likert*. Pada penelitian ini dilakukannya kuisisioner dengan cara memberikan kuisisioner tertulis yang masing-masing disertai pilihan dengan skor Likert yang diberikan dan dijawab oleh Penyewa Hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro Lampung guna untuk mendapatkan data primer.

Skala *Likert*

Nomor	Jawaban Responden	Skor Negatif
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Rata-rata	3
4	Buruk	2
5	Buruk Sekali	1

Tabel 1.2 Skala *Likert*

F. Pengujian Persyaratan Instrumen

Pada penelitian ini pengujian persyaratan instrument dilakukan untuk mengetahui validitas dan reabilitas dari masing-masing item sebuah pertanyaan, sehingga item jawaban responden dapat sesuai dengan definisi dan indicator Variabel terkait dan tidak menimbulkan suatu kesalahan untuk menafsirkan pertanyaan.

1. Uji Validitas

Pengertian Uji Validitas menurut Arikuntoro (dalam Ilham Agustian, Harius Eko Saputra, Antonio Imanda, 2019: 45) validitas adalah standar penentuan data terjadi di item pencarian dengan kekuatan yang dapat diekspresikan oleh untuk mempelajari. Jadi data valid adalah data "tidak terdiferensiasi atau yang tidak berbeda" di antara data yang dikutip oleh peneliti berisi data yang sangat nyata tentang topik penelitian.

Sedangkan yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan Teknik korelasi *Pearson Product Moment* yaitu dengan mengkorelasikan dari skor item dengan skor total. Suatu item dapat dinyatakan valid atau tidak valid apabila r hitung lebih besar dari r table ($r_{\text{hit}} > r_{\text{tab}}$) maka dapat dikategorikan valid, apabila r hitung lebih kecil dari r table ($r_{\text{hit}} > r_{\text{tab}}$) maka dapat dikategorikan tidak valid. Sehingga dibutuhkan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

N = Jumlah Sampel

x = Skor Pertanyaan

y = Skor Total

Uji sebaiknya dilakukan pada masing-masing butir pertanyaan, apabila hasilnya dibandingkan dengan r tabel dengan $df = n - k$ dan dengan $\alpha = 5\%$.

2. Uji Reliabilitas

Pengertian Uji Reliabilitas menurut Sugiyono (dalam Ilham Agustian, Harius Eko Saputra, Antonio Imanda, 2019: 46) menjelaskan bahwa uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh dari hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan sebanyak dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama.

Uji reliabilitas dapat dilakukan setelah suatu instrument dinyatakan valid. Pada penelitian ini untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat diandalkan maka peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Alpha Cronbach* dari masing-masing instrument pada suatu Variabel. Suatu Variabel dinyatakan reliabel apabila nilai dari *Alpha Cronbach* adalah $> 0,60$ (Ilham Agustian, dkk., 2019: 46). Formula yang dapat digunakan untuk menentukan reliabilitas ini adalah:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma b t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen/Koefisien Reliabilitas

k = Banyaknya Butir Pertanyaan atau Banyaknya Soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varians Butir

σb^2 = Varians Total

G. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Pengertian uji normalitas menurut Imam Ghazali (dalam Ari Apriyono dan Abdullah Taman, 2013: 82) adalah pengujian data dengan tujuan untuk mengetahui nilai residual terdistribusi normal atau tidak normal. Data yang terdistribusi normal akan memperkecil kemungkinan bias terjadi. Dalam penelitian ini, untuk menentukan normalitas distribusi data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 20 for Windows*. Suatu Variabel dapat dikategorikan normal apabila nilai *Assymp. Sig* lebih besar dari 5% atau > 0,05. Sebaliknya apabila nilai *Assymp. Sig* lebih lebih kecil dari 5% atau < 0,05 maka Variabel dapat dikategorikan tidak normal.

2. Uji Homogenitas

Peneliti menggunakan uji homogenitas agar dapat diketahui beberapa varian populasi data dinyatakan sama atau tidak sama. Priyatno (dalam Rezeki Amaliah, 2017: 14) Suatu varian dapat dikategorikan sama apabila jika nilai *sig.* > 0,005. Untuk menguji homogenitas peneliti menggunakan bantuan aplikasi yaitu *SPSS 20 for Windows*.

3. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi

Ada tujuan khusus penelititi menguji linieritas yaitu dugunakan untuk mengetahui dari Variabel bebas (Y) dan Variabel (X) dikategorikan mempunyai hubungan liner. Menurut Siregar (dalam Indah Setyo Wardhani, dkk., 2016: 49). Namun dalam sebuah penelitian yang

dilakukan oleh Suharto, Yuliansyah dan Suwanto menyebutkan bahwa “*The criteria for linearity and regression testing in this study are significant regressions having f value $< f$ table, so that it can be assumed that the data are meaningful or significant.*” Suharto, Yuliansyah & Suwanto (2021: 5). Yang dapat diartikan bahwa Kriteria pengujian linieritas dan regresi dalam penelitian ini adalah regresi signifikan yang memiliki nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, sehingga dapat diasumsikan bahwa data tersebut bermakna atau signifikan.

Sehingga ketentuan untuk mengukur uji linieritas yaitu apabila nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka dapat dikategorikan Variabel x dan y mempunyai hubungan linier. Peneliti menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 21 for Windows*.

H. Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik dapat digunakan untuk menyatakan hubungan antar variabel atau lebih dari dua Variabel, hal tersebut diungkapkan dalam sebuah penelitian yang dilakukan Hidayat Muhammad Nur, Vadlya Maarif (2019: 76).

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis penelitian dengan perhitungan statistic, sehingga rumusan hipotesis tersebut perlu dirubah menjadi rumusan hipotesis penelitian yang hanya dituliskan salah satunya saja, yaitu hipotesis alternative (H_a) atau bahkan hipotesis nol (H_0). Sedangkan dalam hipotesis statistic keduanya dipasangkan sampai dapat diambil sebuah keputusan secara tegas bahwa menerima H_0 berarti menolak H_a , atau H_a berarti menolak H_0 . Hipotesis statistic pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui Variabel X_1 atau X_2 yang berpengaruh terhadap Variabel Y . yang dapat dihitung sebagai berikut:

a. Uji t Variabel X_1 terhadap Variabel Y

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{sb_1}$$

Keterangan:

b_1 : Koefisien Regresi

Sb_1 : Simpangan Baku

Kriteria:

$\beta_1 \leq 0$: H0 diterima

$\beta_1 > 0$: H0 ditolak

b. Uji t Variabel X_2 terhadap Variabel Y

$$t_{hitung} = \frac{b_2}{sb_2}$$

Keterangan:

b_2 : Koefisien Regresi

Sb_2 : Simpangan Baku

Kriteria:

$B_2 \leq 0$: H0 diterima

$B_2 > 0$: H0 ditolak

2. Uji F

Dilakukan olah data Uji F yaitu bertujuan untuk mengetahui Variabel X_1 dan X_2 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y. Uji F dapat menggunakan rumus berikut ini:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{n-k-1}}$$

(Sumber: Sudjana, 2005: 154)

Keterangan:

k : Banyaknya Variabel Independen

n : Jumlah sampel

R^2 : Koefisien determinasi

Kriteria:

$\beta_1 = \beta_2 = 0$: H0 diterima

$\beta_1 = \beta_2 \neq 0$: H0 ditolak

Apabila analisis data sudah diketahui hasil perhitungannya, maka selanjutnya lakukan perbandingan dari nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan kriteria penerimaan atau penolakan pada hipotesis sebagai berikut:

- a. Nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.