

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel bebas (X) adalah harapan dan kinerja perusahaan dan variabel terikat (Y) adalah kualitas. Dalam desain penelitian ini dimulai dari masalah yang bersifat kuantitatif dengan membatasi masalah dalam rumusan masalah.

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan instrumen penelitian yang bertujuan agar dalam mencari data dan memperoleh data yang teliti dan akurat. Selanjutnya data yang kita peroleh dari instrumen kemudian di uji dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas. Data yang telah di kumpulkan kemudian selanjutnya dianalisis yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

Data analisis selanjutnya di sajikan dalam bentuk tabel dan diberikan pembahasan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan maka selanjutnya dapat disimpulkan yaitu jawaban singkat terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena penelitian melakukan penelitian bertujuan memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban memberikan saran-saran.

B. Tahapan Penelitian

1. Teknik *Sampling Purposive*

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berupa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung

Timur yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data.

2. Tahapan

Tahapan dalam penentuan *sampling purposive* sebagai berikut :

- a) Masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur dijadikan sebagai responden dalam peneliti.
- b) Tidak ada batasan usia, gender dan spesifikasi lainnya.

C. Devinisi Operasional Variabel

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data sekunder dari publikasi pihak ke tiga dan metode penelitian yang digunakan adalah *purposive sampling* (sampel bertujuan), sampel dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan strata, random atau daerah tetapi berdasarkan pada tujuan tertentu (Arikunto, 2006: 151), dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan laporan pemasaran sebagai alat pengumpulan data utama.

1. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian.

- a. Harapan merupakan apa yang konsumen inginkan dari kartu Indosat Ooredoo.
- b. Kinerja merupakan penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan efektivitas operasi perusahaan terhadap kartu Indosat Ooredoo.

Harapan dan Kinerja responden terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo diukur dengan menggunakan satuan pengukuran Skala Likert.

c. Kualitas Produk

Merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk, antara lain:

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yang meliputi: ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan dan konsistensi pelayanan.
- b. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepataan karyawan dalam melayani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
- c. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas terhadap keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kejujuran karyawan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- d. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan kesabaran karyawan.
- e. *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *fronts office*, kebersihan karyawan.

2. Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert sebagai alat untuk mengukur sikap, harapan dan kinerja seseorang atau sekelompok orang

tentang fenomena sosial. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberikan skor (Sugiyono, 2004:86).

Pembagiannya adalah:

Tabel 3 Nilai dan Kategori Jawaban Kuisiner

Jawaban	Kategori	Nilai
A	Sangat Setuju Sekali (SSS)	5
b	Sangat Setuju (SS)	4
c	Setuju (S)	3
d	Cukup Setuju (CS)	2
e	Tidak Setuju (TS)	1

3. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Kuncoro (2003:103), populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang atau objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadikannya objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Gondang Rejo Lampung Timur Tahun 2019 yang menggunakan kartu Indosat Ooredoo minimal satu tahun. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah masyarakat yang menggunakan kartu Indosat Ooredoo di Desa Gondang Rejo Lampung Timur sebanyak 110 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2011:81) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Dalam teknik pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Sugiyono (2011:84) menjelaskan bahwa: "*Sampling Purposive* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu." Dari pengertian diatas agar memudahkan penelitian, penulis menetapkan sifat-sifat dan karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang akan digunakan peneliti memiliki ketentuan, masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur.

Menurut Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa "apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15-20% atau lebih." Pendapat tersebut sesuai menurut Roscoe dalam Sugiyono (2011:90) "ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500." Dari keseluruhan populasi semuanya berjumlah 110 orang, maka sesuai pendapat diatas jumlah sampel dalam penelitian ini dapat diambil 40% dari keseluruhan jumlah populasi. Sehingga didapat jumlah untuk penelitian ini jumlah 44 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Nasir (2003: 328) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan studi menggunakan daftar pertanyaan/kuesioner dan dokumentasi dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Daftar pertanyaan/kuesioner

Menyebarkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh Masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur yang terpilih sebagai responden.

b. Dokumentasi

Mengumpulkan data dari buku-buku, tulisan ilmiah, majalah dan internet yang memiliki relevansi dengan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitian berupa angket atau kuesioner yang di buat sendiri oleh peneliti. Agar mendapatkan sebuah penelitian yang memuaskan peneliti menyusun rancangan kisi-kisi intrumen penelitian dari setiap variabel yang diteliti, menentukan indikator yang akan di ukur.

Tabel 4 Variabel Penelitian Dan Indikator-Indikator Penelitian.

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Harapan	1. Reliability	1,2,3,4
	2. Responsiveness	5,6,7,8
	3. Assurance	9,10,11,12
	4. Emphaty	13,14,15,16
	5. Tangibles	17,18,19,20
Kinerja	1. Reliability	1,2,3,4
	2. Responsiveness	5,6,7,8
	3. Assurance	9,10,11,12

	4. Emphaty 5. Tangibles	13,14,15,16 17,18,19,20
Kualitas Produk	1. Reliability 2. Responsiveness 3. Assurance 4. Emphaty 5. Tangibles	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20

F. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Uji kevalidan data diperlukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kesesuaian pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang diperlukan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*.

Product Moment:

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

(Sumber: Sugiyono, 2016: 183)

r_{xy} = korelasi product moment

n = jumlah sampel

x = skor pertanyaan

y = skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - k$ dan dengan $\alpha = 5\%$,

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ = tidak valid

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan/dapat dipercaya. Reliabilitas dianggap reliabel bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*.

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

(Sumber: Sigit, 2010: 102)

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrument/ koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011: 160-165) menyatakan bahwa : “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Dengan kata lain, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sifat distribusi data penelitian yang berfungsi untuk mengetahui apakah sampel yang diambil normal atau tidak dengan menguji sebaran data yang dianalisis.

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk melihat normalitas data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov, dalam uji ini pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu:

a. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka distribusi data tidak normal

b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi data normal

b. Uji Linieritas

Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antara variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dilakukan dengan 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 (Sugiyono, 2016: 194).

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilaksanakan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Uji homogenitas ini dilakukan dengan menggunakan uji Barlett. Data berasal dari populasi yang memiliki varians homogen bila $X^2_{hitung} <$

X^2_{tabel} .

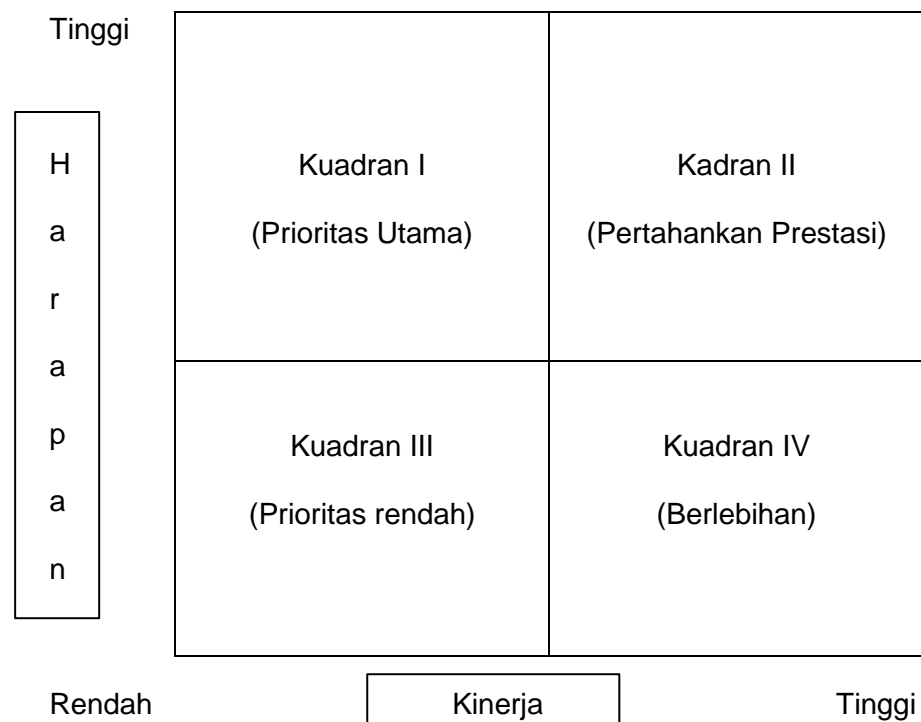
3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Gap Kuadran

Analisis *Gap* Kuadran digunakan untuk memulai seberapa besar kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan kinerja konsumen secara komprehensif (Darwin, 2010:92) kesenjangan (*Gap*) pada sebuah atribut produk akan terjadi, apabila terdapat perbedaan antara nilai tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen. Besarnya nilai kesenjangan yang diperoleh dapat menggambarkan seberapa besar harapan konsumen dapat dipenuhi oleh kinerja sebuah produk dirasakan atau diterima konsumen.

Tabel 5 Model Analisis *Gap*/Kuadran

Diagram Kinerja-Harapan



Sumber : Supranto, J (2001)

1. Kuadran I adalah wilayah tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen masih rendah.
2. Kuadran II adalah wilayah tingkat kepuasan konsumen relatif lebih tinggi.
3. Kuadran III adalah wilayah yang peningkatan variabel-variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karna pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.
4. Kuadran IV adalah wilayah yang memuat item-item dari variabel kualitas yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan.