

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian analitik kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016: 97). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, Jaminan/kepastian dan empati) terhadap kepuasan pelanggan.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kegiatan penelitian ini dilakukan di PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro, yang akan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dalam pengambilan datanya tidak membuat perlakuan khusus, tetapi peneliti melakukan pengumpulan data tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, Jaminan/kepastian dan empati (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan pelanggan.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

1. Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel penelitian digunakan membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel diamati/diteliti, perlu sekali variabel-variabel tersebut diberi batasan atau "definisi operasional". Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (alat ukur). Adapun definisi operasional penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional
1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang disediakan perusahaan, serta penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya	Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang disediakan perusahaan, serta penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya yang diukur dengan instrumen yang diberikan kepada pelanggan PT. Indo Metro Surya Andola Kota Metro
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, memberikan jasa secara tepat waktu (<i>ontime</i>), dengan cara yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.	Kemampuan menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, memberikan jasa secara tepat waktu (<i>ontime</i>), dengan cara yang sesuai jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan yang diukur dengan instrumen yang diberikan kepada pelanggan PT. Indo Metro Surya Andola Kota Metro
3	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap menanggapi	Kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap menanggapi

No	Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional
		permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen	permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen yang diberikan kepada pelanggan PT. Indo Metro Surya Andola
4	Empati (<i>empathy</i>)	Rasa peduli dan kesediaan karyawan untuk lebih peduli dengan memberikan pemahaman dan perhatian yang mendalam kepada konsumen	Rasa peduli dan kesediaan karyawan untuk lebih peduli dengan memberikan pemahaman dan perhatian yang mendalam kepada konsumen yang diberikan kepada pelanggan PT. Indo Metro Surya Andola Kota Metro
5	Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	Kemampuan dalam melayani pelanggan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan bagi pelanggannya yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas	Kemampuan dalam melayani pelanggan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan bagi pelanggannya yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas yang diberikan kepada pelanggan PT. Indo Metro Surya Andola Kota Metro
6	Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian rasa antara harapan awal pelanggan sebelum melakukan pembelian produk dengan pelayanan yang didapat pada saat melakukan transaksi tersebut yang meliputi kesesuaian harapan dengan kenyataan, layanan selama proses menikmati produk, perilaku personil, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang mendukung pelayanan pada pelanggan	Kesesuaian rasa antara harapan awal pelanggan sebelum melakukan pembelian produk dengan pelayanan yang didapat pada saat melakukan transaksi tersebut yang meliputi kesesuaian harapan dengan kenyataan, layanan selama proses menikmati produk, perilaku personil, suasana dan kondisi fisik lingkungan yang mendukung pelayanan pada pelanggan yang diukur dengan instrumen yang diberikan kepada pelanggan PT. Indo Metro Surya Andola Kota Metro

Adapun kisi-kisi dari kuisioner penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuisioner

No	Variabel	Indikator	No. Soal
1.	<i>Tangible</i>	a. Penampilan dan sikapkaryawan b. Sarana dan prasarana c. Kualitas produk	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10
2	<i>Reliability</i>	a. Melakukan transaksi sesuai prosedur b. Ketepatan waktu pelayanan c. Terpercaya dalam memberikan pelayanan	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10
3	<i>Responsiveness</i>	a. Memberikan pelayanan dengan cepat b. Memberikan pelayanan dengan tanggap c. Menanggapi permintaan konsumen	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10
4	<i>Assurance</i>	a. Ketrampilan b. Pengetahuan yang dimiliki karyawan c. Melakukan pelayanan dan kredibilitas	1,2,3,4, 5,6,7, 8, 9,10
5	Emphati	a. <i>Kemampuan berkomunikasi yang baik</i> b. <i>Memberikan perhatian dan pemahaman kepada konsumen</i> c. <i>Mendengarkan keluhan konsumen</i>	1,2,3,4, 5,6,7, 8, 9,10
6.	Kepuasan pelanggan	a. Kesesuaian harapan dengan kenyataan b. Layanan selama proses menikmati jasa c. Perilaku pegawai d. Suasana dan kondisi	1, 2, 3, 4, 5, 6,7, 8, 9,10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18,1 9, 20

No	Variabel	Indikator	No. Soal
		lingkungan kerja	

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010: 117). Dalam penelitian ini ukuran populasi yang diambil tidak teridentifikasi atau tidak di ketahui secara pasti. Populasi yang dimaksud adalah pelanggan yang ada di PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro yang jumlah belum diketahui secara pasti sampai dengan dilakukan penelitian.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel didasarkan atas adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu penelitian yang tidak memungkinkan untuk mengambil keseluruhan anggota populasi (Sugiyono, 2016: 81). Dalam penelitian ini dikarenakan jumlah sampel yang terlalu besar dan jumlahnya tidak diketahui dengan pasti karena terus bertambah dan berkurang maka ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Lameshow sebagai berikut:

$$n = Z_{1-\alpha}^2 (0.25) / d^2$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

$Z_{1-\alpha}^2$: galat baku (1,96) untuk (tingkat kepercayaan 95%)

d : besaran presisi(0,1)

(Lameshow, dkk, 1997)

Sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2(0.25)}{d^2} = 1.960^2 (0,25)/((0,1)^2) = 96,04$$

Dibulatkan menjadi 96 responden. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka peneliti akan mengambil anggota populasi berjumlah 96 orang sebagai responden penelitian.

Dalam penelitian ini sampel diambil dengan *metode probability* dan tehnik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan keberadaan pelanggan yang kebetulan tersedia pada saat dilakukan penelitian (Sugiyono, 2016: 91).

D. Tehnik Pengumpulan Data

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

1. Penelitian pustaka (*library research*) yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data yang berasal dari literatur dan karya ilmiah yang berhubungan dengan topik penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*Field research*) yaitu penelitian dengan cara mengadakan penelitian langsung terhadap perusahaan yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan data. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara:

- a. Metode observasi

Observasi dengan pengamatan langsung adalah metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung di lapangan

- b. Wawancara (*Interview*)

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pimpinan dan

karyawan PT. Indo metro Surya Andola Kota Metro untuk mendapatkan informasi mengenai data-data pelanggan, seperti data karyawan serta gambaran umum perusahaan.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 199). Peneliti membagikan kuesioner kepada pelanggan menggunakan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data dari responden dalam objek penelitian dengan alternatif-alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai dalam pengukuran kuesioner menggunakan *frequency scale*. Skala ini mengembangkan pertanyaan yang menghasilkan tingkat keseringan dalam berbagai rentang nilai.

Tabel 3.3 Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner

Jawaban	Kategori	Nilai	
		Positif	Negatif
a	Sangat Setuju (SS)	5	1
b	Setuju (S)	4	2
c	Raguragu (RR)	3	3
d	Tidak setuju (TS)	2	4
e	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

E. Pengujian Persyaratan Instrumen

1. 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*:

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

(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

2. 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: Sudjana, 2005: 102)

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument/ koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

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

$\sigma_b^2 =$ varians total.

F. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji *chi-square goodness of fit*

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

(Arikunto, 2010: 312)

Dengan:

O_i : frekuensi observasi pada kelas atau interval i .

E_i : frekuensi yang diharapkan pada kelas i didasarkan pada distribusi hipotesis, yaitu distribusi normal.

Kesimpulan mengenai distribusi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai X^2 statistik dengan X^2_{tabel} . Jika nilai X^2 statistik lebih kecil dari satu atau sama dengan X^2_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

2. 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 (Sugiyono, 2016: 166).

Uji linieritas dan berarti regresi dilakukan dengan menggunakan program *SPSS*. Dasar pengambilan kesimpulan dari uji linieritas dapat dilihat apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bersifat linier. Sedangkan uji keberartian regresi terlihat apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan demikian regresi antar Variabel adalah berarti atau signifikan.

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilaksanakan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen (Sugiyono, 2016: 193). Uji homogenitas ini dilakukan dengan menggunakan uji Barlett. Data berasal dari populasi yang memiliki varians homogen bila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$.

G. Pengujian Hipotesis

1. Uji Persamaan Regresi

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat. Persamaan umum regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

(Sugiyono, 2016: 192)

2. Uji t

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel secara parsial atau untuk mengetahui variabel x mana yang berpengaruh terhadap variabel dependent Y (Sugiyono, 2016: 275). Uji t ini menguji signifikan pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terkait (Y) yang dapat dihitung:

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t_{hitung} lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) yang ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 = terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

H_a = tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- a. Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- b. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

3. Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel–variabel X secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung (dependent) (Sugiyono, 2016: 273). Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y, uji tersebut dirumuskan dengan:

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

(Sugiyono, 2016: 203)

Keterangan:

K : Banyaknya variabel bebas

N : jumlah sampel

R² : koefisien determinasi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05.

4. Uji R² Determinasi

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0 < R² < 1). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

(Sigit, 2010: 140)

Keterangan:

R² = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

