

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen. Adapun sifat penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui.¹

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti.² Populasi penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen. Adapun sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian atau

¹Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hlm. 37.

²Amos Neolaka, *Metode Penelitiandan Statistik* (Bandung: PT RemajaRosdakarya,2014), hlm. 41.

bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.³

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*, artinya setiap anggota populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel.⁴ Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Random Sampling*, Teknik menentukan besaran ukuran sampel menggunakan rumus *Slovin*.⁵

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

keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan, (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)= 5%.⁶

Jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen berjumlah 191 pelanggan. Jadi jumlah sampel yang diperlukan adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{191}{1 + 191 (0,1)^2} = \frac{191}{1 + 191 (0,01)} \\ &= \frac{191}{1 + 1.91} = \frac{191}{2.91} = (65.63573883) \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 66 orang atau responden.

³*Ibid.*, hlm. 90.

⁴*Ibid.*, hlm. 96.

⁵Amos Neolaka, *op.cit.* hlm. 91.

⁶*Ibid.*, hlm. 91.

Dari perhitungan tersebut, bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen adalah 66 orang responden.

C. Data dan Sumber Data

1. Data dan Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari lapangan yang diperoleh langsung dari responden melalui pengamatan, dan wawancara. Adapun sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari responden, yaitu pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

2. Data dan Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan, yaitu data kependudukan dari kecamatan. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari buku dan internet.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner yang berisi *item-item* pertanyaan kepada responden.

2. Wawancara yaitu dengan memberikan pertanyaan untuk mendapatkan informasi pendukung dalam penelitian ini, sehingga diperoleh data-data yang diperlukan penulis.

E. Desain Pengukuran

Jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skalalikert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsiseseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert,maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.Kemudian indikator tersebut dijadikan indikator variabel. Kemudian indikatortersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumenyang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁷

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likertmempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapatberupa kata-kata:

- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- N : Netral/biasa-biasa saja
- TP : Tidak Puas
- STP : Sangat Tidak Puas

⁷Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 71.

Adapun untuk perhitungan skornya adalah sebagai berikut:

SP	: 5
P	: 4
N	: 3
TP	: 2
STP	: 1

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, Sujianto mengemukakan bahwa Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas

dengan menggunakan metode AlphaCronbach's diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach* 0 sampai 1.⁸

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:⁹

- a) Nilai alphacronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b) Nilai alphacronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c) Nilai alphacronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d) Nilai alphacronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e) Nilai alphacronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antarvariabel, adalah sebagai berikut:

- a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi tersebut variabel dependent, variabel independent, atau keduanya berdistribusi normal

⁸Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm. 97.

⁹*Ibid.*, hlm. 97.

atau tidak. Syarat untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah distribusi datanya normal atau mendekati normal.¹⁰

Cara mendeteksi dengan menggunakan histogram regression residual yakni distribusi data dengan berbentuk lonceng dan juga pada diagram normal P- plot regression standardized yang menggambarkan keberadaan titik-titik di sekitar garis pada scatter plot tampak titik-titik yang menyebar yang kesemuanya menunjukkan model berdistribusi normal.¹¹

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain pada model regresi. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Untuk mengetahuinya akan dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji spearman' rho, yaitu mengkorelasikan nilai residual dengan masing-masing variabel independent. Jika signifikansi korelasi kurang dari 0,05 maka pada model regresi terjadi masalah heteroskedastisitas.¹²

¹⁰Duwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta: Mediakom, 2010), hlm. 71.

¹¹Suliyanto, *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 69.

¹²*Ibid.*, hlm. 84.

c) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antara variabel independent yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi yang tinggi atau variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol,¹³ maka terjadi multikolinearitas. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel independent, karena koefisien regresi hasil estimasi dapat berfluktuasi (tidak tetap) dari sampel ke sampel, menjadi berisiko jika memakainya sebagai indikator kepentingan relatif variabel prediktor.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dapat dilihat dari variance inflation factor (VIF) factor pertambahan ragam data memenuhi syarat jika variance inflation factor (VIF) lebih kecil dari 10, karena pada umumnya jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.¹⁴

¹³Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 57.

¹⁴Duwi Priyanto, *op. cit*, hlm. 81.

d) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel indepenen (reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangibles) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini angka signifikan 5% atau 0,5% sebagaimana yang telah disepakati sosial. Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 19*fos windows* model persamaan regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

X1 : Dimensi *reliability*

X2 : Dimensi *responsiveness*

X3 : Dimensi *empathy*

X4 : Dimensi *assurance*

X5 : Dimensi *tangibles*

a : Nilai Konstansta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$: Koefisien korelasi berganda

e : Error

e) Pengujian Hipotesis

(1) Uji F atau Uji simultan

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui secara simultan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan hipotesis:

H_0 : tidak ada pengaruh secara simultan antara pelayanan PDAM Barito Kuala unit Tabunganen yang meliputi *reliability*(X_1), *responsiveness*(X_2), *empathy*(X_3), *assurance*(X_4) dan *tangibles*(X_5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H_a : Terdapat ada pengaruh secara simultan antara pelayanan PDAM Barito Kuala unit Tabunganen yang meliputi *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *empathy* (X_3), *assurance* (X_4) dan *tangibles* (X_5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

(2) Uji t atau Uji Parsial

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

(a) *reliability*(X_1)

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa:

H_0 : Tidak ada pengaruh variabel *reliability*(X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh variabel *reliability*(X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

(b) *responsiveness*(X_2)

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa:

H_0 : Tidak ada pengaruh variabel *responsiveness*(X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh variabel *responsiveness*(X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

(c) *empathy*(X_3)

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa:

H_0 : Tidak ada pengaruh variabel *empathy*(X_3) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh variabel *empathy*(X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

(d) *assurance*(X_4)

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa:

H_0 : Tidak ada pengaruh variabel *assurance*(X_4) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh variabel *assurance*(X_4) terhadap

variabel kepuasan pelanggan (Y)

(e) *tangibles*(X₅)

Pengujian hipotesis ini menyatakan bahwa:

H₀ : Tidak ada pengaruh variabel *tangibles*(X₅) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

H_a : Terdapat pengaruh variabel *tangibles*(X₅) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)