

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara nyata di kehidupan sebagai wadah kajian. Sedangkan penelitian pendekatan kuantitatif menekankan analisis dengan numerik (angka) yang kemudian di analisis dengan metode statistik yang sesuai.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Desa Patas 1 Kecamatan Gunung Bintang Awai Kabupaten Barito Selatan, Kalimantan Tengah. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di tempat tersebut, karena ditempat tersebut belum pernah ada yang melakukan penelitian sebelumnya mengenai judul penelitian seperti yang peneliti lakukan dan adanya permasalahan seperti yang ada pada penelitian ini.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi

dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pengguna jasa pada pdam di Desa Patas 1. Populasinya berjumlah sebanyak 580.

2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penenliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *nonprobability sampling* teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan jenisnya *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertmu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dengan karakteristik orang tersebut adalah pelanggan pdam.

Dalam menentukan sampel dari populasi perlu adanya dugunakan perhitungan maupun acuan table yang dikembangkan oleh para ahli. Teknik menentukan besaran ukuran sampel menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan

Jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Barito Selatan di Desa Patas 1 Unit Tirta Barito berjumlah 580 pelanggan. Jadi jumlah sampel yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{580}{1 + 580 (0,1)^2} = \frac{580}{1 + 580 (0,01)}$$

$$= \frac{580}{1+5.80} = \frac{580}{6,8} = (85,2941176471)$$

Dibulatkan menjadi 86 orang atau responden.

Dari perhitungan di atas tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di PDAM Kabupaten Barito Selatan di Desa Patas 1 unit Tirta Barito adalah 86 responden.

D. Data dan Sumber Data

1. Data adalah suatu bahan mentah yang masih memerlukan adanya suatu pengolahan sehingga dapat menjadi informasi yang dapat menunjukkan suatu fakta.
2. Sumber data dalam penelitian ini ada dua macam yang pertama adalah data primer dan yang kedua data sekunder.
 - a. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau di tempat penelitian ini dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang telah diisi responden yang terlibat langsung dalam penelitian ini.

- b. Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau data yang digunakan oleh organisasi. Data ini adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku, internet, literature, laporan-laporan, atau data lain yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang telah diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data, disini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan koesioner (angket) yaitu pengumpulan data dengan cara mengirimkan atau memberikan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.

F. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

1. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis skala pengukuran yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang diberi skors, yaitu:

Tabel 3.1 Pengukuran

No	Kriteria Jawaban	Skor
1	SS: Sangat setuju	4
2	S: Setuju	3
4	TS: Tidak setuju	2
5	STS: Sangat tidak setuju	1

Peneliti memilih skala likert karena umumnya penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif kebanyakan memakai skala likert, oleh karena itu peneliti memilih skala pengukuran dengan menggunakan skala likert.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati. Secara spesifik semua ini disebut variabel penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dimana instrument kuesioner ini dikembangkan dari variabel Independen dan variabel dependen.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator dan sub Variabel
(X1)	1. Tangible (bukti fisik)
Kualitas Pelayanan (service quality) Parasuraman, zeithaml, dan berry (1988). Buku Tjiptono dan Gregorius	a. Saya merasa nyaman dengan ruang tunggu yang ada dikantor PDAM Tirta Barito di Desa Patas 1 b. Tersedianya mushola dikantor PDAM Tirta Barito Patas 1

(2016:137).	c. Karyawan kantor PDAM berpenampilan rapi dan sopan
	2. Reliability (keandalan)
	a. Pelayanan kantor PDAM sesuai dengan amanat dan janji yang diberikan
	b. Petugas memberikan layanan dengan cepat dan akurat
	c. Pelayanan yang siap menolong dari petugas PDAM
	3. Responsiveness (daya tanggap)
	a. Ketanggapan petugas PDAM Tirta Barito di Desa Patas 1 dalam menangani masalah sangat baik
b. Petugas siap melayani kebutuhan pelanggan	
c. Petugas PDAM cepat tanggap dalam menangani keluhan dari pelanggan	
4. Assurance (jaminan)	
a. Petugas memberikan pelayanan yang cepat dengan waktu yang dijanjikan	
b. Karyawan bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan PDAM dirumah –	

	<p>rumah pelanggan untuk siap dan cepat melakukan perbaikan</p> <p>c. Kemampuan kesopanan pelayanan dari karyawan terhadap pelanggan sangat baik</p>
	5. Emphaty (empati)
	a. Karyawan bersikap ramah, sopan, lemah lembut dalam melayani pelanggan di PDAM tirta barito di Desa Patas 1
	b. Petugas atau karyawan segera meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam layanan
	c. Karyawan menyapa pelanggan dengan salam
(X2)	1. Sense (pancaindera)
Pengalaman pelanggan (costumer experience)	a. Memiliki kantor yang nyaman
Schmiit (1999)	b. Memiliki tempat yang bagus dan menarik
	2. Feel (perasaan)
	a. Saya merasa bahwa pelayanan yang diberikan dari PDAM tirta barito di Desa Patas 1 kurang baik

	<p>b. Saya merasa penanganan dalam kerusakan direspon sangat lambat</p> <p>c. Saya merasa pelayanan karyawan di PDAM di Desa Patas 1 sangat baik</p>
	3. Think (cara berpikir)
	<p>a. Fasilitas yang diberikan PDAM sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan</p> <p>b. Pelayanan yang diberikan sudah baik dan sangat bagus</p>
	4. Act (tindakan)
	<p>a. Dalam bertransaksi karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggannya</p> <p>b. Karyawan cepat datang ketika dipanggil untuk memperbaiki kerusakan</p>
	5. Relate (hubungan)
	<p>a. Memudahkan semua orang dalam mendapatkan air bersih</p> <p>b. Memberikan kenyamanan pada pelanggan pengguna PDAM tidak perlu repot mencari air jauh-jauh lagi</p>
(Y)	1. Kesesuaian harapan
Kepuasan pelanggan	a. Air yang dialirkan oleh PDAM sangat

<p>(Fandy Tjiptono (Indrasari, 2019:29)</p>	<p>deras, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan</p> <p>b. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM tirta barito di Desa Patas 1 terhadap pelanggan sangat baik</p>
	<p>2. Minat berkunjung kembali</p>
	<p>a. Pelanggan bersedia untuk melakukan pemakaian/pembelian secara berkelanjutan</p> <p>b. PDAM memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan air, dan mau menjadikan pelanggan yang berkelanjutan/tetap</p>
	<p>3. Kesediaan merekomendasikan</p>
<p>a. Pelanggan merekomendasikan PDAM kepada keluarga, teman, tetangga dan lainnya</p> <p>b. Pelanggan menyarankan untuk menggunakan PDAM agar mudah mendapatkan air</p>	

G. Teknik Analisis Data

1. Uji validitas dan Realibilitas

a. Uji validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan setiap butir pernyataan, dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil r -hitung yang dibandingkan dengan r -tabel, dimana r -tabel dapat diperoleh dari df (*degree of freedom*) = $n-2$ (signifikan 5%, n = jumlah sampel). Jika r -tabel < r -hitung maka butir pertanyaan tersebut valid sedangkan jika r -tabel > r -hitung maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2016:239). Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian. Kriteria suatu penelitian dikatakan realibel dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yaitu jika *Cronbach's Alpha* > 0,60 (6%) maka dinyatakan reliable, sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 (6%) maka dinyatakan tidak realibel.

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* yaitu memberikan nilai koefisien korelasi setiap butir pertanyaan dengan pertanyaan total. Dengan rumus *Cronbach alpha* sebagai berikut:

$$a = \frac{kr}{1+(k-1)}$$

Keterangan:

a = Koefisien korelasi antara x dan y

k = Jumlah butir pertanyaan

r = Rata-rata korelasi antar teman

jika r-hitung lebih dari ($>$) r-tabel pada taraf signifikan 5% berarti item reliable dan sebaliknya bila r-hitung kurang dari ($<$) r-tabel pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal artinya data yang mempunyai sebaran yang normal. Dalam penelitian ini menggunakan proses uji normalitas dengan uji statistik yang dilakukan yaitu uji *Kolmogorov Smirnow*, dimana uji ini digunakan untuk menentukan apakah suatu data berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan menilai nilai

signifikannya. Dasar pengambilan normal atau tidaknya data yang akan diolah adalah sebagai berikut:

- a) Apabila hasil signifikannya ($>$) lebih dari 0,05 maka data tersebut normal.
- b) Apabila hasil signifikannya ($<$) kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah ada variabel yang saling berkorelasi pada variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinearitas sehingga model regresi tidak dapat digunakan. Perhitungan nilai tolerance serta variance inflation factor (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila:

a) Nilai tolerance

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* ($>$) lebih besar dari 0,10. Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* ($<$) lebih kecil atau sama dengan 0,10.

b) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF ($<$) lebih kecil dari 10,00. Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF ($>$) lebih besar atau sama dengan 10,00.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara

memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot (Sujarweni, 2015, hal. 186). Dalam penelitian ini menggunakan uji glesjer, dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- a) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t-hitung ($<$) lebih kecil dari t-tabel dan nilai signifikansi ($>$) lebih besar dari 0,05.
- b) Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t-hitung ($>$) lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil ($<$) dari 0,05.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin Waston (DW test)*, metode ini digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*). Untuk mengetahui apakah terjadinya autokorelasi atau tidak bisa dilihat dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika lebih kecil dari atau lebih besar dari $(4-dL)$, maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi. Jika d terletak antara dL dan dU atay antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3. Analisis Regresi linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sebelum melakukan uji hipotesis, perlu dilakukan terlebih dahulu uji normalitas data dan uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah data tersebut layak untuk digunakan dalam uji hipotesis atau tidak. Jika data tersebut layak maka dapat dilanjutkan kepada tahap uji regresi linier berganda. Model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pelanggan Pdam di Desa Patas 1

α : Konstanta

$\beta_1 \beta_2$: Koefisien regresi

X1 : Service quality

X2 : Customer experience

e : Error term (Standar Error)

4. Uji Hipotesis

Agar dapat diketahui pengaruh dari variabel-variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian hipotesis yang meliputi: koefisien determinasi (Adjusted R²), uji F (uji simultan), dan uji T (uji parsial).

a. Uji F (uji simultan)

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara keseluruhan signifikan secara statistik dalam

mempengaruhi variabel dependen. Uji F bisa dilakukan dengan membandingkan F-hitung dengan F-tabel, jika F-hitung > dari F-tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05% ($\alpha = 5\%$), ketentuan penolakan dan penerimaan hipotesis sebagai berikut:

a) Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima

b) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

b. Uji T (uji parsial)

Uji parsial bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen secara individual pada tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

a) Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima

b) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan nilai t-hitung dan t-tabel yaitu:

a) Jika nilai t hitung > t table maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

b) Jika nilai t hitung < t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

c. Koefisien determinasi (*Adjusted R2*)

Koefesien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel yang tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sempurna, sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.