

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data yang memakai instrument penelitian, dan analisis data menggunakan kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dipastikan.<sup>1</sup>

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh antar dua variabel, yaitu variabel yang menjadi variabel bebas (x) dan variabel lain sebagai variabel terikat (y) .

Tujuan penelitian ini ialah untuk melihat apakah ada atau tidak nya pengaruh antara kepercayaan diri pegawai dengan kualitas pelayanan yang ada pada PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani. Terdapat dua variabel penelitian yakni kepercayaan diri sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

---

<sup>1</sup>Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2020).

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani, yang berlokasi di jalan Ahmad Yani Km 4,5, Pemurus Luar, Banjarmasin. Alasan memilih tempat ini karena belum adanya penelitian yang serupa ditempat ini khususnya mengenai sikap kepercayaan diri dari kayawan dan kualitas pelayanan pelanggan.

## **C. Responden dan Objek Penelitian**

### **1. Responden Penelitian**

Responden ialah seseorang yang akan menjawab pertanyaan yang diberikan peneliti secara tertulis, lisan maupun kuesioner yang diberikan peneliti. Responden penelitian ini ialah karyawan pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani. Tiga puluh orang yang akan digunakan penelitian ini.

### **2. Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua macam variabel, yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas ialah variabel yang menjadi sebab perubahan ataupun timbulnya variabel terikat, sedangkan variabel terikat ialah variabel yang menjadi akibat atau pengaruh karena variabel bebas.<sup>2</sup>

Kepercayaan diri digunakan sebagai variabel bebas sedangkan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

---

<sup>2</sup>Lijan Sarton, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik Dan Praktik* (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2021).

Variabel X (bebas) : Kepercayaan Diri.

Variabel Y (terikat) : Kualitas Pelayanan.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dapat dipahami sebagai seluruh unsur penelitian, termasuk subjek dan objek yang mempunyai ciri dan karakteristik tersendiri. Nazir menerangkan populasi sebagai kumpulan dari individu dengan kualitas dan ciri-ciri yang sudah ditetapkan. Adapun populasi dalam penelitian ini ialah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani yang berjumlah 30 orang. Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa 30 orang yang akan menjadi populasi penelitian ini.

Sampel secara sederhana adalah sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Pengambilan sampel yang digunakan adalah Total Sampling. Menurut sugiyono total sampling ialah teknik pengambilan sample yang dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Hal ini dikarenakan jumlah populasi relatif kecil dan kurang dari 100 orang.<sup>3</sup> Berdasarkan jumlah populasi karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani maka sample yang diambil dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi yaitu 30 orang.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.

## E. Data

Berdasarkan sumbernya data terbagi menjadi 2 macam, data primer dan sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objek penelitiannya :

- a. Tingkat kepercayaan diri karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.
- b. Tingkatan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.
- c. Pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan dapat digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian. Data sekunder dapat dikatakan data yang diperoleh secara tidak langsung, dikatakan tidak langsung karena data diperoleh dari dokumen, buku, jurnal penelitian, internet dan sebagainya.<sup>4</sup> Pada penelitian ini menggunakan sumber dari buku, jurnal penelitian dan beberapa data yang diperoleh dari unit yang dijadikan tempat penelitian.

---

<sup>4</sup>Sarton, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik Dan Praktik*.

## **F. Sumber Data**

Sumber yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari, antara lain :

1. Sample penelitian terdiri dari semua karyawan pelayanan yang menjawab kuisisioner.
2. Profil perusahaan yang menjelaskan dan menguraikan tugas tugas karyawan.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut:

### **1. Skala**

Skala merupakan alat ukur yang digunakan dalam mengukur variable penelitian. Penelitian ini menggunakan dua skala, yaitu skala kepercayaan diri dan skala kualitas pelayanan. Adapun jenis skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat seseorang tentang kejadian sosial. Skala likert terdiri dari pernyataan mendukung (*favorable*) dan pernyataan tidak mendukung (*unfavorable*). Dalam penelitian ini menggunakan empat pilihan jawaban yaitu 1 = sangat tidak setuju (STS), 2 = tidak setuju (TS), 3 = setuju (S), 4 = sangat setuju (SS).

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan dari peneliti kepada narasumber. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk mendapatkan informasi awal mengenai variabel yang diteliti yaitu variabel kepercayaan diri dan kualitas pelayanan.

## H. Desain Pengukuran

Desain pengukuran ialah alat pengumpulan data atau juga disebut alat ukur penelitian yang sering digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu kejadian alam ataupun sosial yang ingin diteliti. Selain itu, desain pengukuran adalah alat pengukur yang sistematis dan rinci dari kejadian yang ingin diteliti.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala kepercayaan diri dan skala kualitas pelayanan. Adapun skala yang digunakan peneliti ialah skala likert dengan 4 pilihan jawaban, yaitu :

TABEL 3.1 NILAI SKOR JAWABAN.

<i>Favorable</i>		<i>unfavorable</i>	
Jawaban	Skor	Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4	Sangat Tidak Setuju	1
Setuju	3	Tidak Setuju	2
Tidak Setuju	2	Setuju	3
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Setuju	4

*Favorable* adalah pernyataan yang sesuai atau mendukung atribut yang akan diukur, sedangkan *Unfavorable* adalah pernyataan yang tidak mendukung atau bertentangan dengan atribut yang diukur.

## 1. Kepercayaan Diri

Dalam mengukur kepercayaan diri peneliti mengambil skala modifikasi dari skala kepercayaan diri yang mengarah pada teori Lauster oleh Bayu Pangestianto pada skripsi yang berjudul “ Hubungan Kepercayaan Diri Dengan *Adversity Quotient* Karyawan (pada *Frontliner* BRI Tulungagung).”<sup>5</sup> dengan menggunakan skala likert. Terdiri dari 36 aitem yang terdiri dari 5 aspek, antara lain keyakinan akan kemampuan diri, optimis, objektif, bertanggung jawab, rasional dan realistis. Aitem yang ada pada skala ini terdiri dari 19 *favorable* dan 17 *unfavorable*.

TABEL 3.2 BLUEPRINT SKALA KEPERCAYAAN DIRI.

Skala	Aspek	<i>favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Kepercayaan Diri	Keyakinan akan kemampuan diri	1, 22, 29, 13	26, 2, 33
	Optimis	3, 21, 28, 35	27, 15, 4, 9
	Objektif	5, 16, 10, 31	12, 6, 20
	Bertanggung Jawab	23, 17, 8, 34	32, 24, 18
	Rasional dan Realistis	19, 11, 30	14, 25, 7, 36
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>17</b>

## 2. Kualitas Pelayanan

Dalam mengukur kualitas pelayanan peneliti mengambil skala modifikasi dari skala kualitas pelayanan yang mengarah pada teori Zeithaml dari skripsi Fahtira Virdha Noor berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al Wahida Indonesia.”<sup>6</sup>

<sup>5</sup>Pangestianto, “Skripsi”

<sup>6</sup>Virdha Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT HERBA Penawar Alwahida Indonesia.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, (2020).

dengan menggunakan skala likert. Terdiri dari 15 aitem yang mengukur 5 aspek kualitas pelayanan yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

TABEL 3.3 BLUEPRINT SKALA KUALITAS PELAYANAN.

Skala	Aspek	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Kualitas Pelayanan	Kehandalan	1, 2	3
	Daya tanggap	4, 5	6
	Jaminan	7, 8	9
	Empati	10, 11, 12	-
	Bukti fisik	14, 15	13
<b>Jumlah</b>		<b>11</b>	<b>4</b>

### 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah seberapa akurat alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Jika hal yang ingin kita ukur dapat terukur melalui alat ukur maka dapat dinyatakan valid. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dinyatakan valid. Namun jika nilai  $r < r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.<sup>4</sup>

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah seberapa jauh skor tes dapat konsisten, dapat dipercaya dan dapat diulang. Reliabilitas mengungkapkan seberapa akurat alat ukur dalam melakukan penelitian. Dengan alat ukur yang akurat maka akan menghasilkan skor pengukuran yang konsisten. Penelitian ini

---

<sup>4</sup>Heny Puspasari, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Mahasiswa Terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan Dalam Menghadapi Covid-19," *Jurnal Kesehatan* 13, no. 1 (2022), 70.



menggunakan *Cronbach's alpha* untuk menguji kekonsistenan aitem berbasis kurang dari 100.<sup>5</sup>

## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data Kuantitatif**

#### a. Pemeriksaan data (Editing)

Proses meninjau kembali data yang diperoleh dari responden. Dalam proses ini peneliti akan memeriksa apakah semua pertanyaan apakah sudah terjawab semua atau belum dan juga apakah relevan dengan penelitian.

#### b. Skoring

Proses pemberian nilai kedalam data jawaban responden dengan kategori skor yang sudah ditetapkan.

#### c. Tabulasi

Proses tabulasi ini ialah tahapan pengolahan data juga proses menyusun dan memasukkan data yang diperoleh dari responden ke dalam tabel.

### **2. Analisis Data Kuantitatif**

Setelah dilakukan pengolahan data, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Analisis data untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis statistik uji asumsi dan uji korelasi dengan program *SPSS versi 22*.

---

<sup>5</sup>Ibid.

## 1. Uji Asumsi

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi apakah ada data berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan analisis statistik nonparametrik, yang dimana jika nilai p-value lebih besar dari 0,05, maka data berdistribusi normal dan sebaliknya, jika p-value lebih kecil dari 0,05, maka data berdistribusi tidak normal.<sup>6</sup>

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila deviasi dari linearitas lebih besar dari 0,05, sedangkan jika nilai Deviation For Linearity kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak mempunyai hubungan yang linear.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas sedangkan yang dipengaruhi disebut variabel terikat.

---

<sup>6</sup>Sarton, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik Dan Praktik*.

## **J. Metode Analisis Data**

Metode analisis data digunakan untuk mengolah penelitian menjadi kesimpulan yang dapat dipahami dan dipelajari hingga sampai pada hasil yang dapat dipertanggung jawabkan. Melalui analisis, peneliti mendapatkan makna dari potongan data yang diambil peneliti selama proses pengumpulan data sehingga dapat digunakan dalam memecahkan masalah yang ditentukan dalam penelitian. Analisis data bertujuan untuk membantu peneliti pada penyusunan data sehingga dapat memudahkan peneliti dalam pengujian data dan menarik kesimpulan. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan melalui program komputer *IBM SPSS Statistic 22* untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah yang diteliti pada penelitian .