

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, Pendekatan kuantitatif adalah salah satu metode dalam penelitian untuk menyajikan hasil data yang berupa angka-angka, yang mana dari angka tersebut dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2010, hlm.7).

##### B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian terletak di PT. PLN (Persero) Kapuas yang terletak di Jalan Patih Rumbih No. 70 Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena sebelumnya saya telah melakukan pra riset, kemudian saya telah melihat dan menemukan bahwa di tempat ini ada permasalahan atau fenomena yang sesuai dengan judul yang saya angkat.

Selain itu juga didukung data penelitian yang saya dapatkan di lapangan. Fenomena atau permasalahan yang saya temukan di lapangan juga dibahas dan sesuai dengan teori pendukung yang saya pilih dan berdasarkan pada data BPS pengguna listrik tahun 2019-2021 pengguna listrik di wilayah Kapuas lebih banyak dibandingkan dengan wilayah sekitarnya, sehingga data dapat mencukupi.

Kabupaten/Kota	Pengguna Listrik		
	PLN		
	2019	2020	2021
Kalimantan Tengah	1016	1066	1088

Kotawaringin Barat	75	79	79
Kotawaringin Timur	134	139	139
Kapuas	167	175	174
Barito Selatan	54	58	63
Barito Utara	61	62	70
Sukamara	25	27	28
Lamandau	40	44	43
Seruyan	57	59	59
Katingan	87	90	96
Pulang Pisau	91	91	92
Gunung Mas	54	66	68
Barito Timur	100	100	100
Murung Raya	41	46	47
Palangka Raya	30	30	30

Sumber BPS Provinsi Kalimantan Tengah

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang atau hal lain yang berkontribusi pada pengumpulan data. Subjek pada penelitian ini adalah orang yang menggunakan kwh-meter prabayar pria dan wanita berusia 20 tahun keatas.

Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012). Adapun yang menjadi objek penelitian ialah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik),

*reliability* (kehandalan) , *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)

#### **D. Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder:

##### 1. Data

Data primer di definisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Kwh-meter prabayar, Data diperoleh dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner atau angket.

Data sekunder ialah data tambahan yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Yaitu data yang diperoleh dari PLN Kuala Kapuas mengenai jumlah pelanggan, visi dan misi perusahaan melalui wawancara dan dokumen.

##### 2. Sumber data

Sumber data yang diperlukan adalah : (1) responden atau pelanggan listrik pengguna prabayar berjumlah 100 orang; (2) Dokumen, mencakup data, catatan atau arsip tertulis yang dimiliki PLN yang memuat data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini.

#### **E. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan ditarik kesimpulan ( Soegiyono, 2004, 73). Populasi yang dibutuhkan pada penelitian adalah konsumen atau pelanggan yang menggunakan kwh listrik prabayar di area Kota

Kapuas. Pengguna listrik Prabayar di Kuala Kapuas berdasarkan hasil wawancara dengan petugas PLN berjumlah 45.820.

### 1. Sampel

Sampel terdiri dari jumlah dan karakteristik tertentu yang menjadi perhatian. Pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sederhananya peneliti bebas menggunakan siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan dengan catatan orang tersebut memenuhi sebagai narasumber. Pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*, sebagai berikut :

Rumus :

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

$$n = \frac{45.820}{1+45.820 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99.782229965 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = persen kelonggaran kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 10% atau (0,1)

Jadi sampel yang diambil pada penelitian ini ialah sebagian konsumen yang menggunakan kwh listrik Prabayar di area Kota Kapuas berjumlah 100 orang.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Ferdinand (2006: 22), kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapat data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat, dan bertatap muka. pada zaman sekarang ini bisa dilakukan melalui media sosial.

Teknik penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dimana respondennya adalah pengguna Kwh-meter Prabayar. Variabel penelitian ini terdapat 2 macam variabel yaitu variabel kepuasan pelanggan (Y) dan variabel dimensi kualitas pelayanan ( X ) mencakup *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5).

Instrumen yang digunakan untuk pengukuran adalah Skala *Likert*. Yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013). Pada Skala Likert ini, responden diminta untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan penelitian dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda ceklis (✓), pada salah satu jawaban dari lima kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, maka dapat diolah data kuantitatifnya. Pemberian bobot skor disusun dengan bertingkat yang konsisten.

Penilaian masing-masing jawaban dari responden dilakukan dengan menggunakan skala likert terdapat lima point yang terdiri dari :

1. Sangat Setuju : Skor 5
2. Setuju : Skor 4
3. Ragu-Ragu : Skor 3

4. Tidak Setuju : Skor 2

5. Sangat Tidak Setuju : Skor 1

### **G. Teknik Analisis Data**

Pengolahan data secara kuantitatif diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian. Ada beberapa langkah yang dilakukan dalam proses pengolahan data, yaitu:

1. *Editing*, yaitu mempelajari kembali data yang terkumpul sehingga dapat diketahui kelengkapan dan kekurangannya dalam rangka penyusunan nantinya.
2. *Coding*, yaitu memberikan identitas atau kode pada data yang telah diedit berupa huruf atau angka dengan tujuan saat dilakukannya analisis data tersebut memiliki arti.
3. *Tabulating*, yaitu memasukan data ke dalam table yang selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan program SPSS.

Setelah melakukan pengolahan data diatas, hal selanjutnya yang dilakukan adalah analisis data dengan metode statistik. Penelitian ini menggunakan program *SPSS* untuk menghitung validitas dan reliabilitas data.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji ini dilakukan untuk memeriksa validitas dari pernyataan pada kuesioner, apakah pernyataan tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut.

Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi bivariante pearson (produk momen pearson). Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka instrumen pernyataan dinyatakan valid (Ghozali 2011).

## 2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Ghozali (2011) mengungkapkan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha lebih dari 0,6. Pada program SPSS metode yang digunakan untuk pengujian reabilitas ini adalah dengan menggunakan alpha cronbach dengan satu kuisisioner yang dimana kuisisioner tersebut dianggap reliable jika cronbach alpha  $> 0,6$ .

Kriteria yang digunakan (Maholtra, 2005) adalah :

- Jika nilai alpha  $< 0,6$  , maka instrumen yang digunakan reliable.
- Jika nilai alpha  $> 0,6$  , maka insturmen yang digunakan tidak reliable

Selanjutnya melakukan analisis data deskriptif dengan menggunakan pengujian asumsi klasik

### 1. Pengujian Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yaitu dengan melihat grafik P-Plot yang membandingkan distribusi komulatif dari distribusi normal.

- 1) Apabila data menyebar pada garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal maka data memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar pada garis diagonal dan menjauh dari arah garis diagonal maka data tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Tujuannya adalah untuk menguji pada model regresi apakah ditemukan korelasi atau tidak antara variabel independen. Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Kriteria yang digunakan yaitu apabila nilai tolerance  $> 0,1$  atau VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali 2011).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Gujarati (1995) uji glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Teknik pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah menggunakan pola gambar *scatterplot*. Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai sig  $> 0,05$  berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu Bukti fisik (X1), Ke handalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap variable terikat



(dependen) yaitu kepuasan pelanggan. Bila dirumuskan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon_i$$

Maksudnya,  $Y_i$  dan  $\varepsilon_i$  adalah nilai kesalahan yang bersangkutan dan  $\beta_0$  dan  $\beta_1$  koefisien-koefisien model yang harus diestimasi.

a) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam memperjelas variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu di antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Penggunaan koefisien determinasi menyimpang terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ditambahkan satu variabel independen, maka ( $R^2$ ) pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Ghazali (2011). Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, peneliti mengacu pada nilai Adjusted( $R^2$ ). Nilai Adjusted( $R^2$ ) bisa saja naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

b) Uji-F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat Ghazali (2011). Penelitian ini dilaksanakan melihat pada ANOVA yang membandingkan Mean of Squares dari regresi dan Mean of Squares dari

residual, sehingga mendapatkan hasil yang dinamakan F hitung. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

- 1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

e. Uji-T

Uji statistik T pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menerangkan variasi variabel terikat Ghozali (2011). Dalam hal ini apakah variabel dimensi kualitas pelayanan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen atau nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada Quick Look dan juga membandingkan nilai statistik T dengan titik kritis menurut tabel dengan tingkat  $\alpha=5\%$ . Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut.

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,05), maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,05), maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.