

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Secara umum penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam melakukan suatu penelitian hendaknya menentukan terlebih dahulu metode penelitian yang sesuai dengan penelitian yang diteliti. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan etos kerja terhadap kepuasan pelanggan pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan.

Metode yang digunakan adalah dengan metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:57) “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala”.

Penggunaan metode ini digunakan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan etos kerja terhadap kepuasan pelanggan.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian diperlukan data yang diambil dari lokasi tempat peneliti meneliti. Dalam penelitian juga harus mencantumkan dimana peneliti melakukan penelitian, karena setiap lokasi

meskipun dengan penelitian yang sama tidak akan mendapatkan hasil yang sama pula. Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah kantor leasing PRS Multi Finance berlokasi di Jalan Veteran No.3, Simpang Marelan, Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

		2019									
No.	Jenis Kegiatan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agt	Sep	Okt	Nop
1.	Pra Observasi	■									
2.	Pengajuan Judul										
3.	Persetujuan Judul		■								
4.	Penyusunan Proposal				■						
5.	Perbaikan Proposal					■					
6.	Pengesahan Proposal						■				
7.	Observasi & Penyusunan Skripsi						■	■			
8.	Bimbingan Skripsi								■	■	■
9.	Sidang Meja Hijau									■	■

3.3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:61) "Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan kumpulan dari individu, atau unit, atau unsur yang dijadikan obyek atau sasaran penelitian yang memiliki karakteristik yang sama. Populasi yang

digunakan dalam penelitian ini konsumen leasing PRS Multi Finance Medan. sebanyak 249 orang dengan menyebarkan angket pertanyaan.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi.

Menurut Sugiyono (2011:118) “Sampel adalah bagian dan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini subjek yang dijadikan penelitian sebanyak 249 konsumen pada kantor leasing PRS Multi Finance.

Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2014:78), yaitu:

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan (error) sebesar 0.10 (10%)

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah:

$$n = \frac{249}{1 + 249 (0.10)^2}$$

$$\frac{249}{1 + 2.49}$$

$$n = 71.34 = 71$$

Penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 71 orang.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang belum diolah yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer data yang diperoleh langsung dari sumber atau tempat dimana penelitian dilakukan secara langsung.

Menurut Umar (2014:42) menyatakan bahwa “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.

2. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga peneliti tinggal mencari dan mengumpulkan data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia, misalnya di perpustakaan, perusahaan-perusahaan, buku-buku ilmiah, literatur dan bahan-bahan kuliah yang sesuai dengan judul skripsi ini sehingga diperoleh data sekunder.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010:58) mengatakan bahwa “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan etos kerja (X_2) serta variabel terikat kepuasan pelanggan (Y_1). Defenisi operasional merupakan penjelasan-penjelasan variabel yang telah dipilih dan digambarkan pada tabel 3.2

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Bukti fisik (X.1.1) 2. Keandalan (X.1.2) 3. Daya Tanggap (X.1.3) 4. Jaminan (X.1.4) 5. Empati (X.1.5)	Kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya meliputi penampilan dan penataan kantor dengan suasana asri dan baik serta lokasi parkir yang nyaman. Kemudian karyawan dalam memberikan pelayanan untuk menangani masalah pelanggan dinilai sangat baik.	Likert
2.	Etos Kerja (X_2)	1. Agama (X.2.1) 2. Budaya (X.2.2) 3. Kondisi Lingkungan (X.2.3) 4. Kerja Keras (X.2.4) 5. Ikhlas (X.2.5)	Etos kerja dimana karyawan yang taat agama mengajarkan umatnya untuk bekerja keras rejecki yang disediakan Tuhan harus dicari secara aktif dengan jalan berusaha dan berdoa. Di dalam organisasi seluruh karyawan menggunakan bahasa yang sama dan organisasi memberikan batasan perilaku yang harus diikuti seluruh karyawan. Suasana lingkungan kerja yang nyaman membuat karyawan semangat untuk bekerja dan kebersihan ruangan kantor tetap menjadi perhatian pimpinan. Karyawan selalu melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan melakukan pekerjaan dengan	Likert

			serius dan penuh pengabdian dan tulus dalam bekerja sesuai dengan misi perusahaan.	
3.	Kepuasan Pelanggan (Y1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan (Y.1.1) 2. Harga (Y.1.2) 3. Emosional (Y.1.3) 4. Pelayanan (Y.1.4) 5. Kualitas Produk (Y.1.5) 	<p>Kepuasan pelanggan memberikan informasi agar para pelanggan dapat mengetahui manfaat produk yang dicari pelanggan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk memesan produk. Selain itu, memberikan harga murah dengan kualitas produk jasa terbaik dengan pinjaman terjangkau konsumen dan memberikan diskon potongan pinjaman kepada pelanggan. Kemudian memberikan kesempatan bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan serta pihak perusahaan tetap menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli produk jasa yang ditawarkan. Suasana ruangan membuat betah pelanggan dan karyawan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini akan membuat pelanggan tetap setia dengan produk jasa yang ditawarkan karena dengan syarat yang tidak sulit dibandingkan produk jasa pinjaman lain dan memasarkan produk jasa sesuai dengan keinginan konsumen untuk memenuhi kebutuhan</p>	Likert

3.6. Metode Pengumpulan Data.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, yakni:

1. Kuesioner (angket) yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, dengan menggunakan skala *likert*, di mana setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) opsi yaitu:

Tabel 3.3
Skala Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2010:133)

2. Studi dokumentasi dilakukan dengan memperoleh data di kantor leasing PRS Multi Finance Medan yang berhubungan dengan masalah diteliti seperti sejarah singkat perusahaan, logo dan makna dari logo tersebut, struktur organisasi dan wewenang serta tugas-tugas karyawan dalam suatu organisasi.

3.7. Teknik Analisa Data

Untuk menguji apakah instrumen angket yang dipakai cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukuran maka dilakukan uji validitas konstruksi.

1. Uji Validitas

Suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan

kriteria tertentu uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan *korelasi pearson*. Mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan nilai total pertanyaan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas, digunakan dengan teknik *corelation producttmoment* dengan cara mengkolerasikan skor butir dengan skor total. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti menggunakan sebanyak 64 responden dan taraf signifikansi 5% dengan bantuan program SPSS versi 19.0. Pengujian validitas, yaitu : Apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, artinya terdapat korelasi antara variabel x (bebas) dengan variabel y (terikat) dan dikatakan valid. Apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, artinya tidak terdapat korelasi antara variabel x dengan variabel y dan dikatakan tidak valid maka tidak dapat diuji dalam penelitian. Mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan nilai total pertanyaan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas, digunakan dengan teknik *corelation producttmoment* dengan cara mengkolerasikan skor butir dengan skor total. Uji validitas menggunakan tehnik *Cronboach Aplha*, jika nilai *Aplha* lebih besar dari 0.30 dinyatakan valid.

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi pearson.

a. Jika nilai $r\text{ hitung} \geq 0,30$ maka butir instrumen tersebut valid.

b. Jika nilai r hitung $< 0,30$ maka butir instrumen tersebut tidak valid dan harus dihilangkan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Data dikatakan *reliable* adalah memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60. Uji reliabilitas dapat menggunakan teknik *Cronboach Aplha*, jika nilai *Aplha* lebih besar dari 0.60 dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha. Perhitungan koefisien alpha memanfaatkan bantuan SPSS 22.0 dan batas kritis untuk nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,60. Jadi nilai koefisien alpha $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut *reliable*.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronboach Aplha*, jika nilai *Aplha* lebih besar dari 0.60 dinyatakan reliabel.

a. Jika nilai *Cronboach Aplha* $> 0,6$, maka instrumen variabel adalah reliabel (terpercaya).

b. Jika nilai *Cronboach Aplha* $< 0,6$ maka instrumen variabel tidak reliabel (tidak terpercaya).

3. Uji asumi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini

terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan determinasi. Adapun masing-masing pengujian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS for Windows 22.0* untuk pengujian terhadap data sampel tiap variabel. Untuk mendeteksi normalitas data melalui *output* grafik kurva normal *p-p plot*. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk sejumlah sampel kecil. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variable bebas yang lain. Asumsi

multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai multikolinieritas dapat juga dilihat dari :

- 1) Nilai *tolerance* atau lawannya.
- 2) *Variance inflation factor* (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel dependen (terikat) dan diregresi terhadap variabel independen lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan yang lain. jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

d. Uji Determinasi

Uji determinasi atau Pengujian R^2 digunakan untuk mengukur proporsi atau presentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap variasi naik turunnya variabel dependen. R^2 berkisar antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Apabila R^2 sama dengan 0, hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, dan bila R^2 semakin kecil mendekati 0, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen semakin kecil terhadap variabel dependen. Apabila R^2 semakin besar mendekati 1, hal ini menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

e. Regresi linear berganda

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan etos kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Etos Kerja

a = Konstanta

b₁, b₂. = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu/error

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ditujukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui model regresi linier berganda. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 5\%$.

1) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji hipotesis dengan t-test ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dapat dilihat sebagai berikut : Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_a alternatif ditolak. Jadi tidak ada pengaruh antara variabel-variabel independent

terhadap variabel dependen. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_a alternatif diterima. Jadi ada pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Taraf nyata (α) adalah 5%.

- a) H_{o1} = kualitas pelayanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) H_{a1} = kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c) H_{o2} = etos kerja secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- d) H_{a2} = etos kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Apabila secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $F < 0,05$, maka model regresi dikatakan bagus, sebaliknya apabila secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $F > 0,05$, maka model regresi adalah tidak baik.

- a) H_o = kualitas pelayanan dan etos kerja secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- b) H_a = kualitas pelayanan dan etos kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

