

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis 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 peranan Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelau Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkat tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

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”. Penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Di mana hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistik yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis.

Dalam metode ini akan diamati secara seksama aspek-aspek tertentu yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti, sehingga diperoleh data primer yang menunjang penyusunan laporan penelitian ini. Data-data yang diperoleh selama penelitian akan diolah, dianalisis dan diproses dengan teori-teori yang telah dipelajari, sehingga dapat memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti, dan dari gambaran objek tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

Penggunaan metode ini digunakan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar peranan Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi 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 di kantor PT. FIF Group Cabang Marelان berlokasi di Jalan Veteran Nomor 402-404 Pasar X Desa Helvetia, Kecamatan Labuhan Deli, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian selama enam bulan, yang dimulai dari bulan Juli 2019 hingga Nopember 2019.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Juli 2019	Agustus 2019	September 2019	Oktober 2019	Nopember 2019
1.	Pengolahan data					
2.	Pengumpulan data					
3.	Penyusunan skripsi					
4.	Bimbingan skripsi					
5.	Sidang Meja Hijau					

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian. Menurut Sugiyono (2011:61) "Populasi adalah 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 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 adalah konsumen PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2013:112) "Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian yang dilakukan merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah lebih dari 100 orang maka dapat diambil antaranya 10%-15% atau 20%-25%".

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil untuk dijadikan sampel, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel konsumen yang berkunjung ke PT. FIF Group Cabang Marelan dari awal Januari 2019 sampai dengan akhir April 2019 adalah sebanyak 150 konsumen.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *non probability sampling*. Di mana *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah jenis *sampling* aksidental yaitu metode penentuan sampel atas dasar kebetulan yaitu siapa pun yang kebetulan bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel, jika rasa orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok digunakan sebagai sumber data. Untuk itu, dalam penentuan sampel yaitu konsumen yang pernah berkunjung ke PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang.

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:

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0.10)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 1.5}$$

$$n = 60$$

Penelitian ini jumlah sampel menjadi 60 orang.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan peneliti, yaitu :

- a) Data primer, yaitu berupa informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu konsumen PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang.
- b) Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga peneliti tinggal mencari dan mengumpulkan data sekunder dapat diperoleh 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.

2. Sumber data

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti menggunakan sumber data internal dan eksternal.

- a) Data internal, yaitu data yang berasal dari dalam instansi perusahaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dalam menunjang kepuasan konsumen.
- b) Data eksternal, yaitu yang berasal dari luar instansi perusahaan berupa buku-buku dan jurnal-jurnal.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010:58) “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 3 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), dan empati (X_3) serta variabel terikat, yakni kualitas pelayanan (Y).

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
Keandalan (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. 2. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. 3. Keahlian karyawan untuk menawarkan produk kepada konsumen. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Kemampuan 3. Keahlian 	Likert
Ketanggapan (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan selalu respon untuk memberikan penjelasan tentang produk. 2. Karyawan selalu meminta saran dari konsumen tentang pelayanan yang telah diberikan. 3. Karyawan selalu tanggap dengan keluhan konsumen dan memberikan solusi atas keluhan tersebut. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon 2. Saran 3. Tanggap 	Likert
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian khusus 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian 	

(X ₃)	kepada konsumen bila mendapat kendala dalam pelayanan. 2. Memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. 3. Melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen.	2. Akses 3. Komunikasi	
Kualitas Pelayanan (Y)	1. Pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, sistem operasional, dan sumber daya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional. 2. Pelanggan merasa bahwa perilaku karyawan dalam memberikan layanan telah memberikan perhatian kepada mereka dan tertarik dalam memecahkan masalah mereka dengan cara yang ramah 3. Pelanggan percaya bahwa penyedia layanan, lokasi, jam operasional, dan sistem operasional yang dirancang dan beroperasi untuk memudahkan konsumen mendapatkan akses pelayanan.	1. Keterampilan 2. Perilaku 3. Kepercayaan	Likert

3.6. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data baik data primer dan data sekunder, peneliti menggunakan berbagai 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 PT. FIF Group Cabang Marelan Kabupaten Deli Serdang yang berhubungan dengan masalah diteliti seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan wewenang serta tugas-tugas pegawai.

3.7. Teknik Analisis 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 memakai 60 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 dengan variabel y dan dikatakan valid. Apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, artinya tidak terdapat korelasi antara variabel x dengan variabel y dan dikatakan tidak valid.

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 *reliable*. Dalam pengujian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha. Perhitungan koefisien alpha memanfaatkan bantuan SPSS 19.0 dan batas kritis untuk nilai alpha untuk mengindikasikan kuesioner yang *reliable* adalah 0,60. Jadi nilai koefisien alpha $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut *reliable*.

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.

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* 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 bertujuan 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. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel 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 independent 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.

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 peranan keandalan, ketanggapan, empati terhadap kualitas pelayanan dengan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y	=	Kualitas Pelayanan
X ₁	=	Keandalan
X ₂	=	Ketanggapan
X ₃	=	Empati
a	=	Konstanta
b ₁ . b ₂ .	=	Koefisien regresi
e	=	Variabel pengganggu/ <i>error</i>

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 $\alpha = 5\%$.

a. 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_0 alternatif ditolak. Jadi tidak ada pengaruh antara variabel-variabel independent terhadap variabel dependen. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 alternatif diterima. Jadi ada pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Taraf nyata (α) adalah 5%.

b. 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.

