

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *eksplanasi*, dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapat informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Jenis penelitian menurut Syofian Siregar (2017: 7), adalah:

1. Jenis kualitatif (data berbentuk kalimat) merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.
2. Jenis kuantitatif (data berbentuk angka) adalah Suatu studi yang mengumpulkan data statistik untuk perhitungan dan interpretasi, yang dapat disajikan dalam bentuk grafik, bagan, tabel, dan uji hipotesis.
3. Gabungan (bentuk kalimat dan angka) merupakan Tahapan pengumpulan data dan analisis data.dengan menggunakan dua metode yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif atau sebaliknya. Kedua metode ini digunakan untuk menyelesaikan pertanyaan survei.

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena dalam pengelolaan datanya akan menggunakan data dalam bentuk angka-angka.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel adalah atribut kelompok orang atau objek penelitian yang mempunyai hubungan variasi antara satu dengan yang lainnya dalam suatu kelompok tersebut.

1. Variabel bebas (x) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Dengan indikator: prestasi (*performance*), tampilan (*features*).

keterandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformity*), tahan lama (*durability*), kemudahan diperbaiki (*serviceability*), estetis (*aesthetics*), dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) oleh konsumen.

2. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah komitmen konsumen, Dengan indikator: konsumen memiliki ikatan emosional terhadap produk dan perusahaan, Konsumen merasa bangga dan memungkinkan untuk memasarkan produk secara tidak langsung, dan Konsumen menyadari komitmen perusahaan lebih besar sehingga sulit pindah kepada perusahaan lain.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut pendapat Kurniawan (dalam Sudaryono 2017: 166), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam hal ini populasinya adalah konsumen pada bulan Juni, Juli dan Agustus 2022 di Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara, berdasar data konsumen pada gambar 1.1 yang berjumlah 130 orang.

3.3.2 Sampel

Mengambil sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Arikunto (2018: 160) mengatakan bahwa jika jumlah kurang dari 100 (seratus) lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% tergantung dari kemampuan peneliti, sempit luasnya wilayah pengamatan dan besar kecilnya resiko ditanggung oleh peneliti. Oleh karena populasi dalam penelitian ini melebihi dari

100, maka mengingat teori yang disampaikan oleh Arikunto (2018: 160), peneliti menerapkan jumlah sampel sebesar 25% dari populasi. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak sebanyak 32 orang.

3.4 Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasa dinamakan instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2019: 156), Instrumen penelitian adalah suatu alat yangdigunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan istrumen penelitian yaitu kuesioner. Menurut Sugiyono (2019: 199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab atau diisi responden berdasarkan keadaan yang terjadi. Kuesioner yang digunakan penelitian ini diberikan kepada perangkat desa sebagai responden untuk memperoleh data tentang komunikasi terhadap efesiensi kerja.

Adapun alternatif pilihan yang disediakan skala Likert Menurut Sugiyono (2019: 147), sebagai berikut:

Opsi SS (sangat setuju) diberi skor	=	4
Opsi S (setuju) diberi skor	=	3
Opsi TS (tidak setuju) diberi skor	=	2
Opsi STS (sangat tidak setuju) diberi skor	=	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data Dan Jenis Data

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (dalam Syofian Siregar 2017: 18), teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam suatu penelitian sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga digambarkan secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

c. Kuesioner (Kuesioner)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Pengumpulan data dengan cara memberikan pernyataan tertulis terhadap responden, untuk dijawab berdasarkan opsi pilihan yang telah ditetapkan.

Peneliti menyimpulkan tekni pengumpulan data yang digunakan yaitu bentuk kuesioner, yang disebarakan kepada responden.

3.5.2 Jenis data

Menurut Sugiyono (2018: 456), Jenis data terdiri dari dua yaitu sebagai berikut:

- a. Data primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian. Contohnya adalah data yang akan dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan angket atau kuesioner.
- b. Data sekunder yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak secara langsung atau menggunakan sumber lain untuk memperolehnya. Contohnya adalah data yang diambil dari internet, media cetak, data statistik dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, maka dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah diperoleh, maka ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

a. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan usaha untuk memperoleh apakah angket yang diedarkan oleh peneliti telah diisi sesuai petunjuk. Yang lewat dalam verifikasi data dinyatakan memenuhi syarat untuk diolah angketnya.

b. Pengelolahan Angket

Angket yang telah diedarkan kepada responden memiliki 4 option atau kemungkinan jawaban. Keempat option jawaban itu mempunyai bobot sebagai berikut:

- a) Yang memilih alternatif SS bobotnya 4
- b) Yang memilih alternatif S bobotnya 3
- c) Yang memilih alternatif ST bobotnya 2
- d) Yang memilih alternatif STS bobotnya 1

3.6.1 Uji Validitas Butir Soal

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian diatas valid itu mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan). Dengan menggunakan *Product Moment*, sebagai berikut (Arikunto, 2018: 213):

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)\} \{(N\sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah responden

X = Jumlah skor butir angket

Y = Skor total angket

Menurut Arikunto (2018: 115), apabila hasil korelasi item dengan total item satu faktor didapat probabilitas (p) < 0,05 maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 5%.

Untuk mengetahui tingkat validitas item, maka dilakukan dengan mengkonsultasikan pada tabel harga r *product moment*, dengan

kepercayaan 95 %. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ harga kritik dari *r Product Moment*, maka item tersebut disebut valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metode belah dua, membelah item menjadi item ganjil dan genap dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{2 \cdot r^{1/2 \cdot 1/2}}{(1 + r^{1/2 \cdot 1/2})}$$

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas Instrumen

$r^{1/2 \cdot 1/2}$ = Indeks atau dua belahan instrument

3.6.3 Uji Koefisien Korelasi

Dengan menggunakan *Product Moment*, sebagai berikut (Arikunto, 2018: 213):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum X)^2)\} \{(N \sum y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Kemudian dimasukkan dalam rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{2 \cdot r^{1/2 \cdot 1/2}}{(1 + r^{1/2 \cdot 1/2})}$$

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Syofian Siregar (2017: 251), dijabarkan sebagai berikut:

- 0,00-0,199 tingkat hubungan sangat lemah
- 0,20-0,399 tingkat hubungan lemah
- 0,40-0,599 tingkat hubungan cukup
- 0,60-0,799 tingkat hubungan kuat
- 0,80-1,00 tingkat hubungan sangat kuat

3.6.4 Pengujian Koefisien Determinan

Untuk mengetahui berapa besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y maka dihitung dengan menggunakan rumus determinan dengan formulasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

3.6.5 Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Rumus regresi linear sederhana adalah (Syofian siregar, 2017: 284) yaitu:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan :

Y = Variabel komitmen konsumen (terikat)

a dan b= Harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

X = Variabel kualitas pelayanan (bebas)

Untuk nilai b:

$$b = \frac{n.(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n.(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Untuk nilai a:

$$a = \frac{\sum Y - b. \sum X}{N.}$$

3.6.6 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan statistik dengan rumus uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan dk = n-2

Keterangan :

t = hitung

r = simbol angka korelasi *product moment*

dk = derajat kebebasan

n = besar sampel

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

3.7 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian pada Bumdes Mekar Desa Lombuzaua Kecamatan Lotu Kabupaten Nias Utara.