

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian dilakukan berbagai cara dan proses agar ditemukan tujuan yang ilmiah dan informasi yang akurat untuk memecahkan masalah (Sugiyono, 2017: 12). Jenis penelitian secara umum dibedakan berdasarkan jenis data dan analisisnya.

Menurut Sugiyono (2017: 13) ada 3 jenis penelitian, yakni:

1. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan atau kalimat-kalimat.
2. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.
3. Penelitian gabungan merupakan penelitian yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat diatas, maka penelitian kuantitatif yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3.2 Variabel Penelitian

Pada dasarnya variabel penelitian merupakan kesimpulan yang diperoleh peneliti setelah mempelajari dan mendapat informasi tentang objek yang diteliti (Sugiyono, 2019: 38). Variabel yang dimaksud adalah bebas (*independent*) yang menyebabkan perubahan atau munculnya variabel terikat dan variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi dan menjadi akibat oleh adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019: 39). Oleh sebab itu, identifikasi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (X) yakni kualitas pelayanan, dengan indikator: bukti fisik/*tangibles*, empati/*emphaty*, daya tanggap/*responsiveness*, keandalan/*reliability*, dan jaminan/*assurance*.
2. Variabel terikat (Y) yakni kepuasan konsumen, dengan indikator: kesesuaian kualitas dalam melayani dan besarnya harapan konsumen, rasa

puas yang didapat apabila diberikan produk/pelayanan yang lain, dan para pelanggan tidak akan mengeluh tentang pelayanan yang diberikan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan subjek/objek yang telah ditetapkan peneliti dan mempunyai karakteristik serta kualitas untuk dipelajari dan disimpulkan hasilnya (Sugiyono, 2019: 80).

Dari pendapat diatas, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto selama masa penelitian sebanyak 150 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dan harus betul-betul mewakili karakteristik dari populasi yang ada (Sugiyono, 2017: 81). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Selanjutnya menurut Arikunto (2017: 104) jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Oleh karena populasi dalam penelitian ini terlalu banyak lebih dari 100 orang, maka mengingat tenaga, biaya, serta waktu dalam melakukan penelitian, maka peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 20% dari total populasi. Jadi, jumlah sampelnya adalah 30 orang konsumen.

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018: 45), instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berupa angket/kuesioner.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi tujuan untuk mendapat informasi dan keterangan dari hasil penelitian dan tanpa adanya suatu teknik maka para peneliti tidak akan mendapatkan data yang akurat (Sugiyono, 2019: 224).

Menurut Sugiyono (2019: 225) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan mengamati situasi pada lokasi penelitian, melakukan wawancara kepada pihak internal maupun eksternal, menyebarkan angket kepada pihak responden, melakukan dokumentasi tentang penelitian dan dapat menggunakan sekaligus empat cara tersebut melalui teknik gabungan.

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket/*kuesioner* kepada pada responden untuk kemudian diolah dan dianalisis oleh peneliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik menganalisa data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan hasil/jawaban dari masalah yang terdapat pada penelitian dan untuk melakukan pengujian hipotesis (Sugiyono, 2018: 285). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara kuantitatif yang akan diolah dengan cara statistik dan berbentuk angka. Oleh sebab itu, peneliti akan menggunakan langkah sebagai berikut:

1. Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2018:72), verifikasi data dilakukan dengan melakukan pemeriksaan data yang mungkin tidak lengkap atau tidak layak untuk diolah. Pada prosesnya akan dilakukan penelitian terhadap data dan meyakinkan agar dalam data tidak terdapat kesalahan.

2. Mengolah Angket

Angket merupakan pertanyaan yang diberikan peneliti kepada pihak responden atas masalah yang akan diteliti dan jawaban pada responden akan diberi nilai (Sugiyono, 2018: 75). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan skala likert menurut Sugiyono (2018: 86), yang dimana skala ini berfungsi untuk mengetahui dan mengukur pendapat dan pandangan responden terhadap lokasi penelitian.

Dalam penggunaan skala ini terdiri atas beberapa kriteria yang mempunyai nilai yang berbeda, antara lain:

- a. Skor 4 pada kriteria “sangat setuju”
- b. Skor 3 pada kriteria “setuju”
- c. Skor 2 pada kriteria “tidak setuju”
- d. Skor 1 pada kriteria “sangat tidak setuju”

3. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Apabila pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dapat mengungkapkan suatu yang akan diukur, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid (Sugiyono, 2018: 45).

Untuk menentukan tingkat validitas suatu alat penelitian, maka peneliti akan memakai sebuah rumus yang dikemukakan oleh Arikunto (2018: 213) yang bernama *Product Moment Pearson*:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y
X = Jumlah skor butir angket
Y = Skor total angket
N = Jumlah responden

Jika harga pada r_{xy} telah didapat, selanjutnya r_{xy} akan dilakukan perbandingan dengan harga r_{tabel} yaitu 5%. Bila $r_{xy} \geq r_{tabel}$ 5% maka beberapa pertanyaan yang diberikan dinyatakan sesuai atau valid.

4. Uji Reliabilitas

Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Sugiyono, 2018: 126). Dan untuk pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Spearman Brown* yang dikemukakan oleh Arikunto (2018: 160) sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{2 \frac{1}{2} \frac{1}{2}}{(1 + \frac{1}{2} \frac{1}{2})}$$

Keterangan :

r_{ii} : reliabilitas alat pengukuran

$r_{1/21/2}$: indeks hubungan antara kedua alat pengukuran

Untuk menafsirkan harga reliabilitas dikonsultasikan pada harga tabel dengan taraf nyata 0.05 dikatakan r_{tabel} jika $r_{11} \geq r_{tabel}$.

5. Uji Koefisien Korelasi

Untuk menguji koefisien korelasi pada angket, maka digunakan rumus *product moment* (Arikunto, 2018: 213):

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

Dan untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien korelasi digunakan pendapat menurut Syofian Siregar (2017: 251).

0,81 – 1,00	=	Hubungan tinggi sekali
0,61 – 0,80	=	Hubungan tinggi
0,41 - 0,60	=	Hubungan sedang
0,21 – 0,40	=	Hubungan rendah
0,00 – 0,20	=	Hubungan rendah sekali

6. Koefisien Determinan

Menurut Supangat (2017: 341), yang dimaksud dengan koefisien determinan adalah bentuk persentase (%) yang menyatakan besar tingginya kekuatan. Rumus yang digunakan adalah:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

7. Regresi Linear Sederhana

Menurut Supangat (2017: 334) regresi linear sederhana merupakan sebuah bentuk hubungan yang menyangkut variabel bebas (X) dengan variabel tidak bebas (Y).

Rumus regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Syofian (2017: 284):

$$Y = a + bX$$

Keterangan : X = Variabel bebas

a = Bilangan konstanta

Y = Variabel terikat

b = Hubungan regresi

a dan b memiliki nilai persamaan regresi, yaitu:

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

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

Keterangan:

X = nilai variabel bebas

Y = Nilai variabel tidak bebas

n = Banyaknya data

8. Uji Hipotesis

Menurut Umar (2016: 104), hipotesis mempunyai arti untuk merumuskan sementara tentang apa saja yang telah dilakukan/dibuat untuk dapat dijelaskan dan memberi arahan kepada peneliti. Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka akan dilakukan uji statistik.

Untuk menguji sampel yang hanya 30 responden, maka akan memakai Uji t dengan rumus:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \quad \text{Dengan} \quad dk = n_1 + n_2 - 2$$
$$\rightarrow dk = n - 2$$

Keterangan: t = Harga hitung

r = Simbol angka korelasi dalam *product moment*

dk = Derajat kebebasan

n = Besar sampel

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

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a akan ditolak sedangkan H_0 akan diterima.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi

Dalam penyusunan proposal ini, peneliti menetapkan lokasi penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto yang beralamat di Jl. Andreas N0. 09 Hiliweto, Kecamatan Gido, Kabupaten Nias, Sumatera Utara, Kode Pos 22871.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Dalam melengkapi hasil penelitian, maka penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 11 Oktober – 11 November 2022 di PT. Pos Indonesia (Persero) Hiliweto.