

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Metode Penelitian Kuantitatif Dapat Diartikan Sebagai Metode Penelitian Yang Berlandaskan Pada Filsafat Positivisme, Digunakan Untuk Meneliti Pada Populasi Atau Sampel Tertentu, Pengumpulan Data Menggunakan Instrumen Penelitian, Analisis Data Bersifat Kuantitatif/Statistik, Dengan Tujuan Untuk Mengkaji Hipotesis Yang Telah Di Tetapkan, (Sugiyono 2022:8). Pendekatan Kuantitatif Bertujuan Untuk Menguji Teori, Membangun Fakta, Pendefinisian, Pengukuran, Menunjukkan Antar Variabel, Memberikan Deskripsi Statistik, Menaksir Dan Meramalkan Hasilnya (Indrawan Dan Yaniawati, 2014).

3.2 Variabel Penelitian

Penelitian Ini Menggunakan Dua Variabel Yaitu Variabel *Independen* (Bebas) Dan Variabel *Dependen* (Terikat). Variabel Bebas Merupakan Variabel Yang Dapat Mempengaruhi Atau Yang Menjadi Sebab Perubahan Atau Timbulnya Variabel *Dependen* (Terikat). Sedangkan Variabel Terikat Adalah Variabel Yang Dipengaruhi Atau Yang Menjadi Akibat Karena Adanya Variabel *Independen* (Bebas), (Sugiyono 2022).

1. Kualitas Pelayanan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso Kota Gunungsitoli Sebagai Variabel Bebas (X)
2. Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso Kota Gunungsitoli Variabel Terikat (Y)

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi Adalah Wilayah Generalisasi Yang Terdiri Atas: Objek Atau Subjek Yang Mempunyai Kualitas Dan Karakteristik Tertentu Yang Di Tetapkan Oleh Peneliti Untuk Dipelajari Dan Kemudian Di

Tarik Kesimpulannya. Populasi Merupakan Seluruh Objek Yang Kemudian Akan Diteliti. Maka Yang Menjadi Populasi Dalam Penelitian Ini Adalah Pelanggan Alfamidi Yang Telah Mendaftarkan Kartu Member Di PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Sampel

Sampel Adalah Bagian Dari Jumlah Dan Karakteristik Yang Di Miliki Oleh Populasi Tersebut (Sugiyono 2022: 81). Populasi Yang Dijadikan Sampel Pada Penelitian Ini Yaitu Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli 2021 - 2024. Karena Populasi Dalam Penelitian Ini Di Ketahui Maka Dalam Pengambilan Jumlah Sampel Penulis Menggunakan Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Persen Kelonggaran Pengambilan Sampel

Dengan Kelonggaran 10% Maka Jumlah Sampel Di Cari Sebagai Berikut:

Dik : N = 230 Orang

E = 10% = 0,10

Maka,

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{230}{1 + 230 (0,1)^2} \\ n &= \frac{230}{1 + 230 (0,01)} \\ n &= \frac{230}{1 + 2} \\ n &= \frac{230}{3} \end{aligned}$$

$n = 69,7$ di bulatkan menjadi 70

Jadi, Sampel Dalam Penelitian Ini Diambil Sebanyak 70 Orang Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli 2024.

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Penelitian

No	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
1	40 orang	30 orang	70 orang

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian Adalah Suatu Alat Yang Digunakan Untuk Mengukur Fenomena Alam Atau Sosial Yang Diamati. Instrumen Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini, Sebagai Berikut:

3.4.1 Kuesioner (Angket)

Dalam Penelitian Ini Peneliti Menggunakan Kuesioner. Menurut Sugiyono 2022:142 Kuesioner Merupakan Teknik Pengumpulan Data Yang Dilakukan Dengan Cara Memberi Seperangkat Pertanyaan Dan Pernyataan Tertulis Kepada Responden Untuk Di Jawabnya

a. Skala Pengukuran

Dalam Kuesioner Responden Diminta Untuk Menyatakan Tingkat Persetujuan Mengikuti Skala Likert. Skala Likert Digunakan Untuk Mengukur Sikap, Pendapat, Dan Persepsi Seseorang Atau Sekelompok Orang Tentang Fenomena Sosial. Skala Likert Adalah Skala Yang Dirancang Untuk Memungkinkan Responden Menjawab Berbagai Tingkat Pertanyaan Pada Setiap Butir Yang Menggunakan Produk Atau Jasa. Dalam Penelitian Ini Skala Yang Digunakan Adalah Skala Likert Dengan Interval 1-4. Dengan Skala Likert, Maka Variabel Yang Akan Di Ukur Dijabarkan Menjadi Indikator Variabel. Kemudian Indikator Tersebut Dijadikan Sebagai Titik Tolak Untuk Menyusun

Item-Item Instrumen Yang Dapat Berupa Pernyataan Atau Pertanyaan (Sugiyono 2022:93)

Penentuan Nilai Skala Likert Dengan Menggunakan Lima Tingkatan Jawaban Yang Dapat Dilihat Dari Tabel Berikut Ini :

Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert

Keterangan	Skor
1. Sangat Setuju	4
2. Setuju	3
3. Tidak Setuju	2
4. Sangat Tidak Setuju	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk Mendapatkan Data-Data Yang Sesuai Dengan Tujuan Penelitian Maka Dibutuhkan Suatu Teknik Pengumpulan Data. Teknik Pengumpulan Data Pada Penelitian Ini Dengan Menggunakan Data Primer Berupa Kuesioner.) Dalam Penelitian Ini Peneliti Menggunakan Kuesioner. Menurut Sugiyono (2022:142) Kuesioner Merupakan Teknik Pengumpulan Data Yang Dilakukan Dengan Cara Memberi Seperangkat Pertanyaan Dan Pernyataan Tertulis Kepada Responden Untuk Di Jawabnya Kuesioner Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Merupakan Jenis Kuesioner Yang Dimana Responden Diminta Untuk Memberikan Jawaban Terhadap Pertanyaan- Pertanyaan Dengan Menggunakan Angket Yang Disebarkan Kepada Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli. Adapun Jumlah Responden Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Berjumlah 67 Responden

3.6 Teknik Analisis Data

“Teknik Menganalisis Data Merupakan Teknik Yang Digunakan Untuk Mendapatkan Hasil/Jawaban Dari Masalah Yang Terdapat Pada Penelitian Dan Untuk Melakukan Pengujian Hipotesis” (Sugiyono, 2019: 285). Dalam

Penelitian Ini, Peneliti Menggunakan Cara Kuantitatif Yang Akan Di Olah Dengan Cara Statistik Dan Berbentuk Angka. Oleh Sebab Itu, Peneliti Akan Menggunakan Langkah Sebagai Berikut:

1. **Verifikasi Data**

Menurut Sugiyono (2019: 72), “Verifikasi Data Dilakukan Dengan Melakukan Pemeriksaan Data Yang Mungkin Tidak Lengkap Atau Tidak Layak Untuk Di Olah”. 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, 2019: 75). Dalam Penelitian Ini, Peneliti Akan Menggunakan Skala Likert Menurut Sugiyono (2019: 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**

Menurut Sugiyono (2024: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing – masing dalam koesioner dengan total skor yang ingin di ukur yaitu menggunakan *coefficient correlation person* dalam SPSS. Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 67 pelanggan Pt Midi Utama Indonesia

Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program *spss* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan di katakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan di katakan tidak valid

Setelah memperoleh hasil uji validitas, selanjutnya dilakukan pengujian reabilitas untuk menguji variabel-variabel dapat dipercaya dan reliabel sehingga akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji reabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan nilai Cronbach alpha $> 0,6$

4. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 67 pelanggan Pt Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli, dengan menggunakan pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Untuk Mengetahui Reliabilitas Seluruh Tes Menggunakan program SPSS 30.0 for windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- 1) Jika $r\text{-alpha}$ positif dan lebih besar dari $r\text{-tabel}$ maka pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Jika $r\text{-alpha}$ negatif dan lebih kecil dari $r\text{-tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - a) Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable
 - b) Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

Untuk Mengadakan Interpretasi Mengenai Besarnya Koefisien Reliabilitas Alat Penelitian Tersebut, Peneliti Menggunakan Pendapat Arikunto (2019:175) Yang Menyatakan Bahwa:

Antara 0,800 – 1,000	: Sangat Tinggi
Antara 0,600 – 0,800	: Tinggi
Antara 0,400 – 0,600	: Cukup

Antara 0,200 – 0,400	: Rendah
Antara 0,000 – 0,200	: Sangat Rendah

5. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tiga alat uji karena data yang digunakan adalah data primer dalam bentuk koesioner dan tidak berhubungan dengan model data yang menggunakan rentang waktu. Berikut ini adalah uji asumsi klasik yang dihasilkan dengan menggunakan bantuan program SPSS (statistic program for social science).

- a. Uji normalitas, uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independent keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Dimana data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0,05
- b. Uji multikolinearitas, pengujian multikoleniaritas dilakukan ntuk menguji apakah dalam suatu model regresi di temukan adanya korelasi antar variabel independent penelitian. Menurut ghozali (2019), untuk menilai hal tersebut digunakan nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF), dimana apabila nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak ada korelasi sempurna antar variabel independent penelitian demikian sebaliknya.
- c. Uji heteroskedastisitas, pada hakikatnya menguji asumsi bahwa garis regresi produksi mempunyai keragaman atau variasi factor pengganggu yang bersifat konstan untuk semua pengamatan. Cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedasitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara residualnya (ZPRED). Menurut ghozali (2019), dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik sumbu X terhadap Y yang telah di prediksi dan sumbu X adalah (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di standardized.

6. Uji Hipotesis

Untuk Mengetahui Kendala Hipotesis Ditolak Atau Diterima Maka Peneliti Melakukan Uji Statistik T Dengan spss versi 30, Kriteria Pengujian Adalah Tolak Ho Jika Harga Mutlak T Dari Rumus Di Atas Lebih Besar

Dari Pada Harga T Yang Di Dapat Dari Tabel Distribusi T (Umar Husein, 2015:134). Dengan Kata Lain $T_{hitung} > T_{tabel}$, Pada Taraf Signifikan 0.10 % Maka H_0 Diterima H_0 Ditolak.

3.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Dalam Penelitian, Peneliti Akan Melakukan Penelitian PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli. Jadwal Penelitian Ini Akan Dilaksanakan Setelah Seminar Proposal