

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Jalan. Abdul Azis RT.02 No.30 Desa Sungai Karias, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.



Gambar 3. 1. Lokasi Penelitian

Sumber: dari Perusahaan PT. Karias Connect Vision

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menjelaskan antara variabel – variabel yang saling mempengaruhi. Menggunakan metode kuantitatif, data yang digunakan menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dalam bentuk angka. penelitian ini berfokuskan terarah dan mebatasi masalah pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Karias Connect Vision Di Amuntai”.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) pendekatan kuantitatif merupakan metode yang berlandasan

pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan mengambil sampel secara random, serta pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Selanjutnya, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana karena terdapat hanya satu variabel bebas. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).

Menurut Peneliti Pendekatan Penelitian adalah kerangka berpikir sistematis yang menentukan bagaimana Anda merancang, mengumpulkan, dan menganalisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian secara konsisten dengan tujuan, sifat data, dan konteks studi Anda. Dalam praktik ilmiah, pendekatan ini berfungsi sebagai “peta jalan” metodologis yang menyelaraskan ontologi (apa yang Anda anggap sebagai realitas), epistemologi (bagaimana Anda mengetahui realitas itu), dan metode (teknik pengumpulan serta analisis data) sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara logis dan empiris.

3.3 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Karena bersifat kuantitatif, penelitian ini menggunakan data berupa angka untuk menganalisis dan menggambarkan fakta, kejadian,

atau kondisi sebagaimana adanya tanpa melakukan perubahan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Menurut Paramita, Rizal, & Sulistyan (2021), Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan mendapatkan informasi lebih luas tentang suatu fenomena dengan menggunakan tahapan – tahapan pendekatan kuantitatif (Waruwu et al, 2025)

menurut Creswell (2013), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan sistematis dan objektif dalam pengumpulan dan analisis data yang melibatkan pengguna data numerik untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang valid dan andal tentang fenomena dan masalah tertentu. Kemudian menurut pendapat kittur (2023), Penelitian kuantitatif adalah penyelidikan sistimatis yang mengumpulkan data terukur untuk melakukan analisis matematika dan statistik, yang secara fundamental mengukur aspek – aspek seperti sikap, keyakinan, dan perilaku untuk menarik kesimpulan. (Waruwu et al, 2025)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut peneliti populasi bukan hanya sekadar kumpulan manusia atau jumlah orang. Populasi adalah keseluruhan kelompok besar yang menjadi target utama

perhatian kita, bisa berupa sekelompok konsumen, seluruh karyawan di suatu perusahaan, dokumen, benda, hingga transaksi bisnis yang ingin kita potret perilakunya. Populasi peneliti ini secara spesifik adalah seluruh pelanggan PT. Karias Connect Vision yang pernah melakukan transaksi atau melapor keluhan kerusakan siaran ke PT. Karias Connect Vision.

Diketahui populasi pelanggan PT. Karias Connect Vision dari tahun 2024 - 2025, terlihat dari tabel yang dibuat di bawah ini:

Tabel 3. 1. Data Pelanggan PT. Karias Connect Vision

TAHUN	PELANGGAN
2024	3.130
2025	2.205

Sumber: Dari Perusahaan PT. Karias Connect Vision

Dilihat dari tabel 3.1 bahwa pelanggan PT. Karias Connect Vision pada tahun 2024 mempunyai 3.130 pelanggan aktif, sedangkan di tahun 2025 mempunyai 2.205 pelanggan aktif.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi tersebut. Menurut peneliti sampel adalah sebagian kecil dari kelompok besar (populasi) yang kita pilih dan ambil untuk mewakili keseluruhan kelompok tersebut dalam penelitian. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*.

Dimana peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria sebagai berikut:

1. Responden adalah pelanggan PT. karias connect Vision.
2. Berumur kisaran 23-60 tahun.
3. Jenis kelamin, yaitu perempuan dan laki-laki

Ukuran sampel akan di tentukan berdasarkan rumus dari slovin (widayat dan amirullah, 2002;60) dengan rumus sebagai berikut:

Dengan menggunakan margin Cf error sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut:

Rumus dari Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

keterangan:

N = Jumlah Pupolasi (2.205)

e = Jumlah Kesalahan (0.1)

maka N = 2.205

$$n = \frac{2.205}{1 + 2.205 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.205}{1 + 2.205 \times 0,01} = \frac{2.205}{22,06} = 100 \text{ Responden}$$

Dari rumus slovin di dapatkan jumlah sampel 100 responden yang akan dijadikan dalam penelitian ini.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Hartati & Nurdin, (2019) dalam Shavin A,Y ,& Febrian, M . D. (2023) Devinisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan penelitian untuk melakukan operasi atau fenomena. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah

1. Variabel *Independen*

Menurut Sugiyono, variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).

2. Variabel *Dependen*

Menurut Sugiyono, “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas” Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas pelayanan (X)	Persepsi pelanggan terhadap mutu kualitas pelayanan di PT. Karias Connect Vision. Diukur melalui 5 indikator dari (P. and K. L. K. Kotler, 2016)	1) <i>Tangible</i> / bukti fisik 2) <i>Reliability</i> / keandalan 3) <i>Responsiveness</i> / daya tanggap 4) <i>Assurance</i> / jaminan 5) <i>Empathy</i>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Pelanggan diukur dari sebagai apa harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi ada 5 indikator menurut (Ratnasari & Aksa, 2011)	1) Kualitas Produk atau Jasa 2) Kualitas Pelayanan 3) Harga 4) Emosional 5) Biaya

Sumber: Data di Olah Peneliti 2026

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022: 166), dalam Gusti Agung, N. (2024) "Instrumen penelitian ialah alat yang dipergunakan dalam mengevaluasi fenomena yang dilakukan pengamatannya, baik pada pengukuran akan fenomena alam ataupun social". Instrumen penelitian berperan sebagai alat ukur yang membantu memperoleh informasi kuantitatif secara objektif tentang berbagai karakteristik variabel. Alat yang digunakan berupa kuesioner berstruktur (tertutup), di mana setiap pertanyaan disusun dengan pilihan jawaban tertentu sehingga responden hanya perlu memilih satu jawaban yang sesuai. Agar hasil pengukuran akurat, kuesioner tersebut harus menggunakan skala pengukuran yang jelas dan terdefinisi dengan baik.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti. Indikator-indikator tersebut dirinci dalam bentuk butir-butir pertanyaan yang disusun dalam angket dan kemudian dibagikan kepada responden. Setiap responden diminta untuk memberikan skor pada setiap butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari empat pilihan yang tersedia.

Tabel 3. 3. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No. Item	Pengukuran
1	Kualitas pelayanan (X) (P. and K. L. K. Kotler, 2016)	<i>Tangible/</i> bukti fisik	1	Skala <i>Likert</i>
		<i>Reliability/</i> keandalan	2	
		<i>Responsiveness/</i> daya tanggap	3	
		<i>Assurance /</i> jaminan	4	
		<i>Empathy</i>	5	
3	Kepuasan Pelanggan (Y) (Ratnasari & Aksa, 2011)	Kualitas Produk atau Jasa	1	Skala <i>Likert</i>
		Kualitas Pelayanan	2	
		Harga	3	
		Emosional	4	
		Biaya	5	

Sumber: Data di Olah Peneliti 2026

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode pengumpulan data menggunakan Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142). "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya."

Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan atau pernyataan yang dirancang untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek yang relevan dengan penelitian. Tujuan dari kuesioner kepuasan pelanggan adalah untuk memperoleh wawasan berharga mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk, serta untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan. Kuesioner berfungsi sebagai alat utama dalam mengumpulkan data dari sampel pelanggan. Dalam penelitian ini skala yang

dipakai yaitu skala likert yang terdiri dari empat jawaban dan diberi bobot angka.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Dalam penelitian ini, instrumen disusun menggunakan skala Likert 4 poin untuk mengukur persepsi responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Menurut Rensis Likert (1932), *skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan memberikan beberapa alternatif jawaban yang menunjukkan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan. Skala Likert 4 poin dipilih karena bentuknya yang tidak menyediakan opsi netral, sehingga mendorong responden untuk menyatakan sikap yang lebih tegas, apakah cenderung positif atau negatif. Skala Likert 4 poin ini adalah bentuk skala non-netral (*even-point scale*), tanpa pilihan tengah, yang sering digunakan untuk mendorong responden memilih sikap cenderung positif atau negatif. Ini biasanya terdiri dari:

Tabel 3. 4. Penentuan Skor

No	Kategori	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data di Olah peneliti 2026

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya sehingga dapat digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019), uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS*. Dalam SEM-PLS, validitas terdiri dari *validitas konvergen* dan *validitas diskriminan*, dimana *validitas konvergen* diukur melalui nilai *outer loading* yang dinyatakan *valid* apabila $\geq 0,70$, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang harus $\geq 0,50$. (Chin & Dibbern, 2010). Sedangkan *validitas diskriminan* dengan metode *cross loading* dilakukan dengan melihat apakah nilai *loading* setiap indikator pada konstruk yang diukurnya lebih besar dibandingkan nilai *loading* pada konstruk lainnya. Menurut Ghozali (2016), kondisi tersebut menunjukkan bahwa indikator mampu membedakan konstruk yang diukur sehingga *validitas diskriminan* dinyatakan terpenuhi.

3.9.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu instrumen penelitian apabila digunakan secara berulang pada kondisi yang sama. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang relatif konsisten sehingga dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data penelitian. Menurut Uma Sekaran (2016), reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Dalam SEM-PLS, reliabilitas diukur melalui nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, dimana suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Composite Reliability* $\geq 0,70$ atau 0,60 (Chin & Dibbern, 2010) dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. (Vinzi et al 2010). Namun, pada tahap penelitian eksploratif, nilai $\geq 0,60$ masih dapat diterima. Dengan demikian, apabila seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai reliabilitas sesuai kriteria tersebut, maka instrumen penelitian dinyatakan konsisten dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. sesuai kriteria tersebut, maka instrumen penelitian dinyatakan konsisten dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Analisis dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menguji *validitas* dan *reliabilitas*, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel. Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul yang kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

3.10.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Menurut Imam Ghazali (2018), uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh tersebut. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan metode SEM-PLS melalui bootstrapping dengan melihat *nilai t-statistic* dan *p-value*, dimana variabel dinyatakan signifikan jika $t\text{-statistic} \geq 1,96$ atau $p\text{-value} \leq 0,05$.