

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) yang beralamat di Jl. A. Yani No.31 Paringin Kota.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan juga menyediakan fasilitas kontak pengaduan melalui nomor 082191989636 untuk menampung aspirasi serta keluhan pelanggan terkait layanan distribusi air.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen, yaitu kualitas layanan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme* dan digunakan untuk menguji hipotesis melalui analisis data yang bersifat statistik (Sugiyono, 2019).

3.3 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik sampling, yaitu *non-probability* sampling dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena peneliti menentukan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap sesuai

dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih adalah pelanggan yang aktif yang pernah menggunakan jasa pelayanan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan yang mereka rasakan. Menurut (Sugiyono, 2019), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian sehingga data yang diperoleh lebih relevan dengan permasalahan yang diteliti. Melalui teknik ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

3.4 Populasi dan Sampel

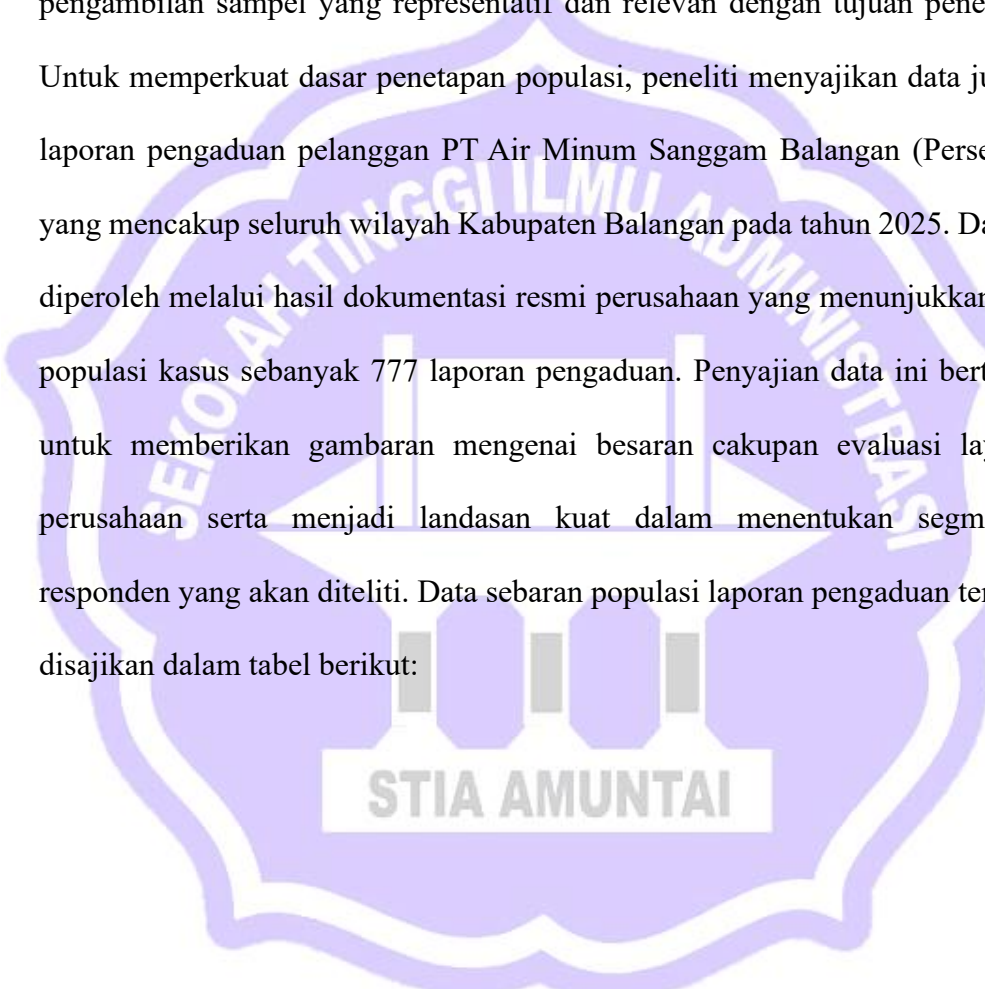
1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan aktif yang tercatat memiliki riwayat mengajukan laporan pengaduan resmi terhadap jasa pelayanan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) sepanjang tahun 2025. Objek penelitian ini memiliki karakteristik spesifik, yakni masyarakat di wilayah Kabupaten Balangan yang memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi kendala operasional serta pernah berinteraksi langsung dengan sistem penanganan keluhan dan administratif yang disediakan oleh perusahaan.

Menurut (Sugiyono, 2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi tergolong sebagai populasi

dengan karakteristik yang jelas karena responden dibatasi hanya pada pelanggan yang pernah merasakan dinamika masalah pelayanan dan mengajukan laporan resmi sepanjang tahun 2025.

Dengan penetapan kriteria tersebut, populasi dalam penelitian ini dapat diidentifikasi secara terukur sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan pengambilan sampel yang representatif dan relevan dengan tujuan penelitian. Untuk memperkuat dasar penetapan populasi, peneliti menyajikan data jumlah laporan pengaduan pelanggan PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) yang mencakup seluruh wilayah Kabupaten Balangan pada tahun 2025. Data ini diperoleh melalui hasil dokumentasi resmi perusahaan yang menunjukkan total populasi kasus sebanyak 777 laporan pengaduan. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai besaran cakupan evaluasi layanan perusahaan serta menjadi landasan kuat dalam menentukan segmentasi responden yang akan diteliti. Data sebaran populasi laporan pengaduan tersebut disajikan dalam tabel berikut:



STIA AMUNTAI

Table 3. 1 Data Laporan Pengaduan Pelanggan PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) Tahun 2025

Wilayah	Priode	Teknis	Rekening Air	Pelayanan	Lainnya	Jumlah
Semua Wilayah	Januari	42	5	7	3	57
	Februari	54	8	8	0	70
	Maret	52	14	6	1	73
	April	47	5	8	0	60
	Mei	39	8	8	0	55
	Juni	41	2	7	0	50
	Juli	50	7	9	0	66
	Agustus	62	5	11	0	78
	September	55	2	6	1	63
	Oktober	73	7	9	1	90
	November	38	7	11	0	56
	Desember	43	10	6	0	59
JUMLAH		596	79	69	6	777

Sumber: PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda), data diolah 2026

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari kelompok populasi pada table 3.1, yaitu pelanggan PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) yang memiliki karakteristik tertentu dari total 777 kasus pengaduan yang ada. Pengambilan sampel dilakukan secara terarah dari kelompok populasi yang memiliki kriteria spesifik sesuai dengan sasaran penelitian. Teknik *sampling* yang diterapkan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Melalui pendekatan ini, batas kesenjangan antara jumlah total populasi (777 aduan) dan sampel yang diambil dapat ditekan sehingga hasil pengujian statistik menjadi lebih akurat dan proporsional.

Menurut (Sugiyono, 2019), dalam penelitian kuantitatif, ukuran sampel yang dianggap layak untuk dianalisis secara statistik adalah minimal sebanyak 30 responden. Merujuk pada argumentasi tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Penentuan jumlah ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa angka tersebut telah melampaui batas minimal yang dipersyaratkan, sehingga dipandang cukup memadai untuk memenuhi persyaratan teknis dalam pengujian hipotesis. Dengan demikian, penggunaan 50 responden ini diharapkan dapat mewakili karakteristik populasi secara efektif dan menghasilkan data yang akurat mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini tidak menggunakan rumus statistik tertentu, melainkan disesuaikan dengan menggunakan teknik *purposive*

sampling. Dengan menetapkan sebanyak 50 responden, peneliti memastikan bahwa jumlah tersebut telah melampaui standar minimal penelitian kuantitatif yaitu lebih dari 30 responden (Sugiyono, 2019).

Adapun responden yang dipilih dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling kriteria sebagai berikut:

1. Pelanggan aktif PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).
2. Usia antara 20-30, 31-40, 41-50, 51-60 tahun.
3. Jenis kelamin laki-laki dan perempuan
4. Status menikah dan belum menikah
5. Pekerjaan seperti Pegawai Negri (PNS,TNI,Polri), Pegawai Swasta, Petani, Ibu Rumah Tangga dan lainnya.

Melalui penerapan teknik purposive sampling ini, diharapkan responden yang terlibat benar-benar memiliki informasi yang mendalam terkait objek penelitian. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dapat memberikan gambaran yang presisi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara lebih akurat.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Table 3. 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X) SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)	Kualitas pelayanan merupakan kemampuan PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) dalam memberikan	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik pelayanan) 2. <i>Reliability</i> (keandalan pelayanan)	

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	pelayanan kepada pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap pelayanan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan pelayanan) 5. <i>Empathy</i> (kepedulian atau perhatian terhadap pelanggan)	<i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan (Y) (Kotler, Philip and Keller, 2021)	Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari persepsi, evaluasi, dan reaksi pelanggan terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan pelanggan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan.	1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya	<i>Likert</i>

Sumber : Data Diolah 2026

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket). Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian.

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen ini digunakan karena mampu mengukur persepsi dan sikap responden secara sistematis. Alat yang digunakan dalam penelitian oleh penulis adalah Kuesioner berstruktur (tertutup), Kuesioner dilakukan penyusunannya melalui pilihan jawaban yang menjadikan responden sebatas perlu melakukan pemilihan pada satu jawaban. agar memastikan keakuratan pengukuran, alat ini perlu memiliki skala yang terdefinisi dengan baik.

Table 3. 3 Skala *Likert*

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Data Diolah 2026

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data terkait

kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). Kuesioner terdiri dari pernyataan terstruktur yang dikembangkan berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Responden diminta untuk memberikan tanggapan mereka menggunakan skala *Likert* yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Maka menggunakan berupa *google form* yang disebarkan kepada sampel.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Teknik penilaian dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). Setiap pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* dengan 5 pilihan jawaban. Sistem penilaian yang digunakan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (S) diberi skor 4
3. Netral (N) diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan tahap penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Instrumen yang baik harus memenuhi dua kriteria utama, yaitu valid (sahih) dan reliabel (konsisten), sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan digunakan dalam analisis lebih lanjut.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan kata lain, instrumen yang valid adalah instrumen yang benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti.

Sejalan dengan itu, Imam Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu item pernyataan dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

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 $\geq 0,70$, namun nilai $\geq 0,50$ masih dapat diterima pada tahap awal, serta

nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang harus $\geq 0,50$. Sementara itu, validitas diskriminan dilihat melalui nilai cross loading, dimana nilai indikator pada konstruknya harus lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lain, serta nilai akar kuadrat AVE yang harus lebih besar dari korelasi antar konstruk.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019), reliabilitas adalah derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Sementara itu, Imam Ghozali (2018) menyatakan bahwa reliabilitas berkaitan dengan keandalan suatu instrumen dalam menghasilkan data yang stabil dan konsisten.

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* $\geq 0,70$ dan *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. 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.

Berdasarkan uraian tersebut, uji validitas dan reliabilitas merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian kuantitatif untuk menjamin kualitas instrumen penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel akan menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat digunakan

sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan serta pengujian hipotesis secara ilmiah.

3.10 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul, yang meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel, mentabulasi data, menyajikan data, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis. Sementara itu, Imam Ghozali (2018) menyatakan bahwa analisis data bertujuan untuk mengolah data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan serta penarikan kesimpulan penelitian.

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.

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Imam Ghozali (2018), uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

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 $p\text{-value} \leq 0,05$.

