

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. PDAM Kabupaten Balangan adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak pada bidang usaha pengelolaan dan pelayanan air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat di Kabupaten Balangan.

Tebing Tinggi adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Balangan. Kabupaten Balangan adalah salah satu kabupaten di provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kabupaten Balangan merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Hulu Sungai Utara yang ditetapkan berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2003 tanggal 25 Februari 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan undang-undang tersebut, Menteri Dalam Negeri Hari Sabarno meresmikan Kabupaten Balangan pada tanggal 8 April 2003 yang kemudian menjadi hari jadi yang dirayakan setiap tahunnya.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dikarenakan dalam penelitian ini analisisnya lebih fokus pada data-data numerical (angka) yang akan diolah dengan menggunakan metode statistik. Oleh karena itu, pendekatan kuantitatif

dianggap sangat relevan dengan topik yang akan diteliti dan membantu mendapatkan data obyektif dan valid dalam rangka memahami dan memecahkan masalah yang diteliti.

3.3 Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif dimana menggunakan metode deskriptif, penelitian ini mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Penelitian ini termasuk desain penelitian deskriptif kuantitatif merupakan pengembangan konsep dan pengumpulan data dilakukan dengan cara angket untuk menguji seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diKecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi menurut (Sugiyono, 2006) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel menurut Sugiyono adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut.

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada wilayah Kecamatan Tebing Tinggi yaitu berjumlah 525 pelanggan.

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel menggunakan Random Sampling yaitu teknik penentuan sampel secara acak, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam mengambil sampel. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi:

e = Taraf Kesalahan : 10%

$$n = \frac{N}{1 + 525 \cdot 10\%^2}$$

$$n = \frac{525}{1 + 5,25}$$

$$n = \frac{525}{6,25}$$

$$n = 84$$

Maka jumlah sampel pengguna jasa unit pelayanan di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yaitu 84 pelanggan.

3.5 Definisi Operasional Penelitian

3.5.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau disebut juga variabel penyebab. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel independen (X) dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi indikator yaitu:

1. Reliability

Variabel reliability atau keandalan ini di artikan sebagai suatu kemampuan PDAM Kecamatan Tebing Tinggi dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya antara lain:

- a) Ketepatan menepati janji dalam pelayanan
- b) Kecepatan waktu dalam pelayanan
- c) Kesesuaian pelaksanaan dalam pelayanan

Nilai dari variabel ini adalah jumlah skor dari ketiga dimensi keandalan.

2. Responsiveness

Variabel responsiveness atau daya tanggap ini diartikan sebagai tindakan responsif PDAM Kecamatan Tebing Tinggi/pegawai untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan. Indikatornya adalah:

- a) Kejelasan informasi
- b) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan,

- c) Kesiediaan membantu.

Poin dari indikator ini ialah jumlah skor dari ke tiga indikator daya tanggap.

3. Assurance

Variabel assurance atau jaminan ini diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan oleh para pegawai PDAM Kecamatan Tebing Tinggi untuk menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan terhadap perusahaan serta dapat menciptakan rasa percaya bagi para pelanggan.

Indikator dari variabel jaminan ialah:

- a) Sikap ramah dan sopan
- b) Kepercayaan pelanggan kepada yang melayani
- c) Rasa aman dan kenyamanan

Poin dari indikator tersebut ialah jumlah skor dari ke tiga indikator jaminan

4. Empathy

Variabel empathy diartikan sebagai ketulusan perusahaan/pegawai dalam memberikan perhatian baik bersifat secara individual maupun pribadi serta berupaya untuk memahami pelanggan. Indikatornya dari variabel ini ialah:

- a) Perhatian khusus bagi kebutuhan pelanggan
- b) Pemahaman kebutuhan secara spesifik
- c) Membangun komunikasi yang baik

Poin dari indikator ini yaitu jumlah skor dari ke tiga indikator empati.

5. Tangibles

Variabel tangibles atau bukti fisik diartikan sebagai kemampuan PDAM Kecamatan Tebing Tinggi dalam memperlihatkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Indikator dari variabel ini yaitu:

- a) Bangunan dan interior perusahaan
- b) Tempat pembayaran yang mudah di jangkau
- c) Kerapihan petugas

Poin dari indikator ini yaitu jumlah skor dari ke tiga indikator bukti fisik

3.5.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat yang merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang diambil dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan.

3.6 Instrumen Penelitian

Mengingat hasil operasional variabel, maka bentuk instrumen penelitian yang digunakan adalah bentuk skala likert, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban akan dihubungkan dalam bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan interpretasi kata-kata sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Varabel Kualitas Layanan

No	Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item Angket
1.	Variabel (X) Kualitas Pelayanan	Bentuk	Tangibles	- Fasilitas dan	1
		Penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima atau dirasakan (preserved service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service).	(yang dapat dilihat)	Perlengkapan	2
				- Sarana komunikasi	3
			Realiability (kehandalan)	- Pegawai	4
				- Kemampuan memberikan pelayanan	5
				- Kecepatan pelayanan	6
			Responsiveness (daya tanggap)	- Ketepatan pelayanan	7
				- Keinginan karyawan untuk membantu pelanggan	8
			(M. Nur Rianto Al Arif)		- Pemberian pelayanan dengan tanggap
			- Pengetahuan dan kemampuan		

No	Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item Angket
			Assurance (jaminan)	karyawan - Kesopanan karyawan - Sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf	10 11
			Empati	- Rasa aman dan kenyamanan - Perhatian karyawan - Komunikasi yang baik - Memahami kebutuhan pelanggan	12 13 14 15
2.	Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan	Dampak dari perbandingan antara harapan		- Pengertian kepuasan yang dipahami - Loyalitas	1 2

No	Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item Angket
		pelanggan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh setelah pembelian. (M.N. Nasution)	Kualitas Pelayanan	pelanggan - Persepsi pelanggan - Kecepatan pelayanan - Keramahan pelayanan	3 4 5

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode kuisisioner. Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner dimana skala yang diberikan kepada subjek diminta untuk mengisi sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk mengungkap permasalahan yang akan diteliti, dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan subjek.

Berikut adalah langkah-langkah dalam pembagian dan pengumpulan kuisisioner:

1. Persiapan

- a) Menentukan tujuan penelitian.

- b) Menentukan populasi dan sampel.
- c) Membuat kuesioner dengan baik untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat diandalkan. Memastikan pertanyaan dengan jelas, mudah dipahami dan relevan dengan tujuan penelitian.
- d) Memilih metode pendistribusian kuesioner, yaitu menggunakan metode online.
- e) Mempersiapkan persetujuan pengumpulan data dari orang-orang terlebih dahulu, menjelaskan tujuan penelitian, bagaimana data mereka akan digunakan dan bagaimana privasi mereka akan dilindungi.

2. Pembagian Kuesioner

Distribusi online menggunakan platform survei dengan Google Forms untuk membagikan kuisisioner secara online dan menggunakan media sosial untuk mempromosikan kuisisioner mendorong orang untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner.

3. Pengumpulan Kuesioner

- a) Memantau respon yang diterima.
- b) Mengingatkan responden untuk menyelesaikan kuisisioner.
- c) Membuat sistem pengumpulan data dan menyimpan data yang diterima.
- d) Melakukan kontrol kualitas dan memeriksa data untuk memastikan keakuratan dan kelengkapannya.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Variabel kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu tanggapan atau respon pelanggan setelah perusahaan memberikan pelayanan yang diukur melalui skor t dengan pernyataan positif seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Jawaban dan Skor Pengukuran Skala Likert

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono(2019:147)

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

1. Pengertian Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

Dalam uji pengukuran validitas terdapat dua macam yaitu Pertama, mengkorelasikan antar skor butir pertanyaan (item) dengan total item.

Kedua, mengkorelasikan antar masing-masing skor indikator item dengan total skor.

2. Kriteria Pengujian Validitas

Dalam pembahasan ini akan menjelaskan pengujian validitas yang mengkorelasikan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05.

a. Kriteria pengujiannya yaitu:

- H_0 diterima apabila r hitung $>$ r tabel , (alat ukur yang digunakan valid atau sah)
- H_0 ditolak apabila r statistik \leq r tabel. (alat ukur yang digunakan tidak valid atau sah)

b. Cara menentukan besar nilai R tabel

R tabel = df (N-2), tingkat signifikansi uji dua arah.

Misalnya R tabel = df (N-2, 0,05).

Untuk mendapatkan nilai R tabel kita harus melihat ditabel R .

3. Langkah Melakukan Uji Validitas

Pembahasan yang ketiga yaitu pengujian menggunakan SPSS. Untuk praktek latihan menggunakan SPSS versi 27. Variabel yang akan di uji adalah variabel Kualitas Pelayanan (X1). Dikarenakan pengujian Validitas merupakan pengujian yang menguji masing-masing item pertanyaan variabel maka hanya akan mencontohkan satu variabel saja. Pengujian ini caranya sama untuk menguji variabel independen ataupun variabel dependen.

Langkah-langkah pengujiannya, yaitu sebagai berikut :

- a. Buka aplikasi SPSS. Silahkan atur format yang ada di Variable View, sesuaikan dengan kriteria data kita lalu, Input data kita di data view.
- b. Selanjutnya, kita mencari nilai total dari variabel X. Caranya klik menu Transform>Compute Variable. Maka akan muncul kotak dialog. Lalu, lakukan pengisian di kolom Target Variable dan Numeric Expression. Lihatlah data pada 'Data View' akan ada penambahan kolom baru yaitu kolom X1 total.
- c. Lalu, kita akan mencari nilai R statistik atau R hitung. Caranya klik Analyze>Correlate> Bivariate. Maka akan muncul kotak dialog.
- d. Kemudian, pindahkan semua item variabel ke kotak Variables. Pada Correlation Coefficients beri centang pada Pearson. Dibawahnya centang Two-Tailed dan juga centang Flag Significant Correlation. Lalu, klik OK.
- e. Maka akan muncul hasilnya. Perhatikan pada kolom 'Correlations'. Nilai yang akan kita uji adalah nilai pada kolom paling bawah bagian X1 total yaitu 'Pearson Correlation'.

3.9.2 Uji Reliabilitas

1. Pengertian Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Widi R (2011), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Biasanya sebelum

dilakukan uji reliabilitas data, dilakukan uji validitas data. Hal ini dikarenakan data yang akan diukur harus valid dan baru dilanjutkan dengan uji reliabilitas data. Namun, apabila data yang diukur tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha cronbach. Instrumen dapat dikatakan andal atau fleksibel bila memiliki koefisien reliabilitas 0,5 atau lebih.

2. Jenis Uji Reliabilitas

Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk menguji reliabilitas data, yaitu sebagai berikut :

- a. Tes Ulang
- b. Formula Flanagan
- c. Cronbach's Alpha
- d. Formula KR (Kuder-Richardson)
- e. Anova Hoyt

Walaupun terdapat beberapa metode uji reliabilitas, namun biasanya untuk data penelitian dan kuesioner digunakan metode Cronbach's Alpha. Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana cara melakukan uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha menggunakan SPSS.

3. Uji Reliabilitas Metode Cronbach's Alpha

Menurut Suharsimi Arikunto (2010), Cronbach's Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0. Pada metode Cronbach's Alpha digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] + \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reabilitas instrument (total tes)

k = Jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian skor total

Perhitungan menggunakan rumus Cronbach's Alpha diterima, apabila perhitungan r hitung $>$ r tabel 5%.

4. Cara Uji Reliabilitas Metode Cronbach's Alpha

Berikut ini adalah cara perhitungan uji reliabilitas data metode Cronbach's Alpha dengan menggunakan SPSS yaitu sebagai berikut :

- a. Pastikan kita sudah menginstall program SPSS, kemudian buka program SPSS
- b. Siapkan data-data yang diperlukan (contoh: data kuesioner), kemudian entry data kuesioner ke dalam variable view dan data view. Kemudian, klik Analyze $>$ Scale $>$ Reliability Analysis.
- c. Lalu, akan muncul tampilan Reliability Analysis. Pindahkan seluruh data variabel berupa skala ke kolom Items (ke sebelah kanan) dan pilih model Alpha.

- d. Setelah itu, klik Statistics, akan muncul tampilan Reliability Analysis: Statistics, kemudian pada bagian Descriptive For centang Scale dan Scale if item deleted. Lalu klik Continue.
- e. Kemudian, klik OK dan lihat hasil perhitungan data pada Output.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel terikat)

X = Variabel independent (variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

Teknik analisis regresi linier sederhana ini menggunakan software statistik. Software statistik atau perangkat lunak analisis statistik, mengacu pada alat yang membantu dalam pengumpulan dan analisis data yang

berbasis statistik. Software statistik disini menggunakan SPSS. SPSS merupakan singkatan dari Statistical Product Service and Solutions, yaitu salah satu software yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik yang cukup tinggi.

SPSS adalah perangkat lunak dari IBM yang dapat dengan cepat mengolah kumpulan data besar untuk memberikan wawasan dalam pengambilan keputusan penelitian. Selain itu, SPSS juga memiliki sistem manajemen data dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga lebih mudah untuk dioperasikan dan menjadikannya pilihan yang baik untuk memungkinkan laporan yang lebih akurat.

3.10.2 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji T adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). sehingga dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Dasar pengambilan dengan menggunakan cara pertama adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai sig $\alpha < (5\%)$ maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara stasistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai $\text{sig } \alpha > (5\%)$ maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.

Kemudian cara kedua adalah sebagai berikut:

- a. Jika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak artinya variabel independen berpengaruh dan signifikan secara statistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.
- b. Jika $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$, maka H_0 diterima artinya variabel independen berpengaruh tetapi tidak signifikan secara statistik pada $\alpha 5\%$ terhadap variabel dependen.