

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penulis menetapkan objek penelitian di Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai yang berlokasi di Jl. Norman Umar, Kebun Sari, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang penyajian datanya didominasi dalam bentuk angka dan analisis data yang digunakan bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat yang berada pada objek penelitian (Sugiyono, 2016:13).

3.3 Tipe Penelitian

Metode penelitian atau tipe penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mengumpulkan data kemudian mengolahnya sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan permasalahan yang diteliti. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat apakah ada keterkaitan (asosiasi) antara variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*),

serta bagaimana bentuk hubungan tersebut baik itu positif, negatif, kuat, lemah, dan signifikan atau tidak.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup semua elemen yang akan menjadi area generalisasi dalam penelitian. Elemen-elemen tersebut terdiri dari subjek yang akan diukur, berfungsi sebagai unit penelitian. Dengan demikian populasi mencakup keseluruhan area generalisasi yang melibatkan objek atau subjek, memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya.

Menurut Muhammad (2008:161) populasi adalah sekumpulan subjek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pelanggan pada PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Amuntai.

2. Sampel

Menurut Sinambela (2022) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah sebagian dari total populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Ketika populasi terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti keseluruhannya, misalnya keterbatasan dana, tenaga atau waktu, peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Hasil penelitian terhadap sampel ini nantinya dapat digeneralisasi ke populasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting agar sampel yang dipilih benar-benar representatif dari populasi.

Untuk menentukan dan mengambil sampel dari populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu, *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi yang dipilih untuk dijadikan sampel (Sugiyono 2017).

Menurut (Sugiyono 2017) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Responden yang pernah menjadi pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai.
- b. Responden berusia mulai 20 tahun sampai 50 tahun ke atas yang pernah menjadi pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Amuntai.

Menurut (Hair, Black, Babin & Anderson, 2019) untuk menentukan jumlah sampel yang tidak diketahui populasinya secara pasti yaitu, jumlah indikator dikalikan 5-10. Sehingga indikator berjumlah 8 dikali 5 ($8 \times 5 = 40$). Dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini minimal 40 responden yang merupakan para pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Amuntai.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Desain operasional adalah konsep yang merujuk pada perencanaan atau metode sistematis, berfungsi sebagai kerangka kerja yang menghubungkan

antara kebijakan yang telah dirumuskan dengan tindakan konkret di lapangan, dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berperan sebagai panduan, tetapi juga sebagai mekanisme yang memastikan bahwa semua langkah dan aktivitas yang diambil berada di jalur yang benar dan sesuai dengan apa yang telah ditentukan (Pasalong, 2013:86).

Operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator Penelitian
Kualitas Pelayanan Kotler dan Keller (2016:284)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)
	2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)
	4. Empati (<i>Empathy</i>)
	5. Berwujud (<i>Tangibles</i>)
Kepuasan Pelanggan Indrasari (2019:92)	1. Kesesuaian Harapan
	2. Minat Berkunjung Kembali
	3. Kesiediaan Merekomendasikan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut (Sugiyono 2017), instrumen pada penelitian kuantitatif adalah

alat yang digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis, seperti kuesioner, tes atau pengukuran lain yang terstruktur.

Menurut Arikunto (2019), instrumen dalam penelitian kuantitatif biasanya berbentuk kuesioner atau angket yang telah dirancang secara sistematis dan memiliki skala pengukuran tertentu untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

Adapun instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Item	Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Keandalan (<i>Realiability</i>)	1,2,3,4	Skala <i>Likert</i>
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	5,6,7	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	8,9,10,11	
		Empati (<i>Empathy</i>)	12,13,14	
		Berwujud (<i>Tangibles</i>)	15,16	
2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan	1,2,3	Skala <i>Likert</i>
		Minat berkunjung kembali	4,5,6	
		Kesediaan merekomendasikan	7,8,9	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Metode ini harus dipilih dan dilaksanakan dengan cermat agar data yang diperoleh valid, reliabel dan dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan

penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat yang menjadi pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Amuntai, berupa rangkaian pertanyaan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut (Sugiyono 2017), kuisisioner adalah teknik pengumpulan data di mana responden menjawab sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun sebelumnya secara tertulis. Kuesioner dapat digunakan untuk mengukur berbagai variabel penelitian, seperti sikap, persepsi atau perilaku.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode dokumentasi. Data dikumpulkan, dicatat dan dikaji. Sedangkan untuk studi pustaka diperoleh dari penelitian terdahulu dan ditunjang dengan literatur lain seperti buku, jurnal ilmiah dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Menurut Arikunto (2010), menyatakan bahwa dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui penggunaan dokumen-dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen-dokumen tersebut bisa

berupa catatan tertulis, arsip, laporan, foto, video maupun rekaman suara yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Dalam penelitian ini, teknik penentuan skor dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner kepada setiap responden. Tujuan dari kuesioner tersebut adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan sehingga penelitian dapat tersusun secara sistematis. Metode penentuan skor yang digunakan adalah skala Likert, dimana setiap pertanyaan dalam angket diberikan nilai atau skor berdasarkan tanggapan dari responden. Skor tersebut diolah menjadi data kuantitatif yang dapat dianalisis lebih lanjut.

Menurut (Sugiyono 2013), teknik penentuan skor dapat dilakukan dengan menggunakan skala Likert, yang dimana setiap item pertanyaan diberi nilai berdasarkan tingkat setuju atau ketidaksetujuan responden. Skor tersebut kemudian dijumlahkan untuk menghasilkan skor total yang mewakili sikap atau sudut pandang responden terhadap suatu objek penelitian. Skala Likert biasanya memiliki lima atau lebih kategori respons, seperti berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban ragu-ragu (RG)
4. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS).

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang menyusun kuesioner memiliki keterikatan yang tinggi. Uji validitas data juga berguna untuk mengetahui apabila ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti atau dibuang karena dianggap tak relevan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* dengan bantuan program SPSS 22.0. Pengukuran dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir pertanyaan dengan total skor variabel independen maupun variabel dependen. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria pengujian bila nilai r hitung $>$ r tabel maka disimpulkan butir pertanyaan valid, sebaliknya jika nilai r hitung $<$ r tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan kredibilitas hasil pengukuran. Jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel. Pada Uji realibilitas, pengukuran dibandingkan dengan pertanyaan lain menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Imam Ghozali (2016) berpendapat bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70.

3.10 Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terhadap data sebagai langkah awal, yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

- 1) Jika nilai probabilitas $\geq 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan analisis besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017:261) analisis regresi sederhana dilakukan dengan menggunakan rumus berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien Regresi

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan melalui beberapa metode, di antaranya:

a. Uji t (Uji Parsial)

Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah untuk uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan hipotesis yang akan diuji. Hipotesis yang akan diuji yaitu: $H_0 : \beta_i = 0$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat. $H_a : \beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
- 2) Menentukan tingkat signifikansi $= \alpha$ sebesar 0,05. Menentukan daerah keputusan: Apabila $t_{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- 3) Apabila $t_{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara parsial Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh

variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $R^2 = 100\%$ berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai R^2 berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$).
- 2) Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 3) Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.