

BAB III

MOTODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di kantor PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA), Jalan Merdeka Desa Mandingin, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel-variabel yang terukur secara numerik, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan faktor-faktor lain yang diduga mempengaruhinya.

3.3 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dan eksplanatori. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci mengenai suatu fenomena atau kondisi tertentu, seperti mengidentifikasi dan menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA), mengukur dan memetakan tingkat kepuasan pelanggan, serta menentukan profil pelanggan berdasarkan demografi dan faktor-faktor relevan lainnya. Metode yang umum digunakan dalam penelitian deskriptif adalah survei, observasi, dan analisis data sekunder. Dalam penelitian ini, survei dengan kuesioner terstruktur akan menjadi metode utama. Data

deskriptif akan dianalisis secara statistik deskriptif, seperti perhitungan frekuensi, persentase, mean, standar deviasi, dan visualisasi data.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.2 Populasi

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2016).

Populasi dalam penelitian ini adalah Sebagian pelanggan yang datang pada PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA).

3.4.2 Sampel

Menurut (2017 Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel responden dilakukan dengan teknik accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data.

Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh (R. dalam Sugiyono, 2013) bahwa penelitian yang melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi sederhana), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 2 (variabel independen dan variabel

dependen) maka jumlah anggota sampel $10 \times 2 = 20$. Pada Penelitian ini mengambil 20 responden sebagai sampel yang akan diteliti.

3.5 Devinisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012: 59) menjelaskan mengenai pengertian dari variabel yaitu: "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Dalam penelitian ini penulis melakukan pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian. Setelah itu penulis akan melanjutkan analisis untuk mencari pengaruh suatu variabel dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2010:30), berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, maka variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1 Variabel Independen/bebas (Kualitas Pelayanan (x))

Variabel independen adalah suatu variabel bebas dimana keberadaannya tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kualitas pelayanan adalah skor responden yang diperoleh dari menjawab kuesioner. Jika skor persepsi pelayanan yang diterima lebih tinggi dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika skor persepsi pelayanan yang diterima lebih rendah dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan maka semakin rendah kualitas pelayanan. Akan tetapi, jika skor persepsi pelayanan yang diterima sama dengan

pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan cukup baik.

3.5.2 Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan (y))

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Kepuasan pelanggan adalah skor responden yang diperoleh dari menjawab kuesioner. Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui skor hasil pengurangan antara persepsi aktual dan harapan pelanggan. Semakin tinggi skor bagian persepsi yang didapatkan subjek maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh subjek. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapatkan subjek maka semakin rendah juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh subjek.

Tabel 3. 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator
<p>Kualitas Pelayanan</p> <p>Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas beberapa komponen yang mencerminkan citra perusahaan, yaitu kualitas produk dan layanan yang dihasilkan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles – Kondisi fasilitas dan penampilan karyawan. 2. Reliability – Ketepatan dan keandalan pelayanan. 3. Responsiveness – Kecepatan dalam menangani permintaan/keluhan. 4. Assurance – Profesionalisme dan rasa aman dalam pelayanan. 5. Empathy – Kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan.

Variabel	Indikator
<p>Kepuasan Pelanggan</p> <p>Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Kotler dalam Rangakuti, 2006:23). Jadi, Pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan dengan kenyataan. 2. Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan. 3. Niat menggunakan kembali atau merekomendasikan layanan.

Sumber : data diolah 2025

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu Tangibles (bukti langsung), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 3. 2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item	Pengukuran
	<i>Tangibles</i> (Kondisi fasilitas)	1. Fasilitas pelayanan PT. Air Minum	Skala Likert

Variabel	Indikator	Item	Pengukuran
Kualitas Pelayanan	dan penampilan karyawan).	<p>Murakata Lestari terlihat bersih dan tertata rapi.</p> <p>2. Penampilan petugas (seragam, kerapian) mencerminkan profesionalisme.</p>	
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<p>1. Air selalu didistribusikan sesuai jadwal.</p> <p>2. Petugas menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat dan cepat.</p>	
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<p>1. Petugas tanggap dalam menangani gangguan atau keluhan pelanggan.</p> <p>2. Saya mudah layanan pelanggan saat dibutuhkan.</p>	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>1. Saya merasa aman dan percaya saat berurusan dengan petugas.</p> <p>2. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan benar.</p>	

Variabel	Indikator	Item	Pengukuran
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian harapan dan kenyataan.	Pelayana yang saya terima sesuai dengan harapan saya.	Skala Liket
	Minat mengunjungi Kembali.	Saya berminat untuk mengunjungi layanan ini Kembali.	
	Rekomendasi.	Saya bersedia merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.	

Sumber : data diolah 2025

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Peneliti mengumpulkan dan mencatat data dalam penelitian menggunakan tiga metode, yaitu:

3.7.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melalui suatu pengamatan secara langsung, dalam observasi atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung kelapangan yakni dengan mendatangi narasumber kepada pihak yang berwenang pada PT. Air Mimum Murakata Lestari

(PERSERODA), tujuannya adalah untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

3.7.2 Kuesioner

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak-pihak yang terkait (responden) untuk dijawab.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen, artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mendapatkan data-data tertulis.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, penulisan analisis kuantitatif menggunakan pertanyaan dan skor sebagai berikut:

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

3.9 Uji Validas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen dilakukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrument yang akan dipakai pada penelitian. Menurut Arikunto (2006:168) "Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen". Pengertian validitas tersebut menunjukkan ketepatan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel. Alat ukur dapat dikatakan valid jika benar-benar sesuai dan menjawab secaracermat tentang variabel yang akan diukur. Validitas juga menunjukkan sejauh mana ketepatan pernyataan dengan apa yang dinyatakan sesuai dengan koefisien validitas. Penghitungan uji validitas ini menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). Menurut Sugiyono syarat minimal untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalua $r_{hitung} \geq 0,5$ jadi kalua korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,7 maka butir dalam instrument terssebut dinuatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk - konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini menguji reliabel tidaknya pernyataan dengan menggunakan program komputer Excel Statistic Analysis dan SPSS. Cronbach's Alpha $\geq 0,7$ Instrumen

dinyatakan reliabel (cukup baik) untuk reliabilitas guna memastikan konsistensi dan keandalan instrumen penelitian

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengguna atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya memiliki garis diagonal menurut Imam Ghozali (2011:161).

3.10.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan di PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA), digunakan metode analisis regresi linear sederhana. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Persamaan regresi linear sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta Regresi

b = Koefisien Regresi

e = Error term

3.10.3 Uji Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi dan harga secara bersama - sama terhadap keputusan pembelian. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F tabel, pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) Apabila nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} , maka variabel independennya secara simultan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel dependen.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel X_1 dan X_2 secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y. Apabila nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) itu berarti kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dapat sekaligus digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen tersebut yang mempengaruhi variabel dependen, dengan melihat nilai t masing-masing variabel. Berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui variabel independen mana yang dominan mempengaruhi variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = R \times 100\%$$

Dimana:

KD-Koefisien Determinasi

R² Kuadrat Koefisien Kolerasi