

BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Pendekatan penelitian

Data penelitian kuantitatif dipakai sebagai cara guna menelaah konsep tertentu, dengan meneliti pengaruh antar variabel. Pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sesuatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk mempelajari pada populasi atau sampel tertentu, instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data, menganalisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2019:16).

1.2 Lokasi Penelitian

Kegiatan Penelitian dilaksanakan di Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik yang terletak Jl. Jurit 30 kecamatan Cerme-Gresik

1.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019:126).

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme sampai dengan Desember 2024 sebanyak 20.578 pelanggan.

Sugiyono (2019:127) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, untuk itu sampel yang dipilih dari populasi harus benar-benar *representatif* (mewakili).

Sampling insidental merupakan metode pengambilan sampel yang dipergunakan pada penelitian ini, dimana sampel ditentukan berdasarkan ketidaksengajaan atau kebetulan, jadi siapapun yang kebetulan berjumpa dengan peneliti bisa dijadikan sebagai sampel, jika orang yang dipandang tersebut sesuai untuk dijadikan sumber data (Sugiyono,2019:133)

Hair (2019:132) menyatakan bahwa untuk ukuran sampel sebaiknya harus 100 atau lebih besar. Secara umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari *item* pernyataan yang akan dianalisis, serta ukuran sampel bisa diterima jika mempunyai ratio 10:1. Pada penelitian ini ada 18 *item* pernyataan , sehingga sampel minimum yang dibutuhkan berdasarkan perhitungan berjumlah $18 \times 10 = 180$ responden.

1.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu :

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian. Melalui kuesioner kepada orang yang diberi pertanyaan dan bersedia memberi jawaban sesuai permintaan peneliti maka data primer dalam penelitian ini diperoleh.

2. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, contohnya lewat orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2019:194).

1.5 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yaitu sebagai alat bantu dalam menghimpun data. Kuesioner sebagai cara untuk pengumpulan data pada penelitian ini melalui cara memberi pertanyaan dengan harapan orang yang diberi pertanyaan akan berkenan memberi jawaban sesuai dengan permintaan peneliti pada angket penelitian yang sebenarnya.

1.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.6.1 Definisi Operasional Variabel

Menggambarkan variabel yang diidentifikasi pada penelitian sebagai upaya untuk memahaminya, diperlukan definisi operasional variabel-variabel tersebut yaitu:

1. *Independent Variable*

Kualitas layanan dijadikan sebagai variabel *independent* (X) artinya membandingkan antara persepsi konsumen atas layanan yang mereka dapatkan dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan dan inginkan. Menurut Algifari (2019:5) terdapat lima variabel yang mencakup masalah kualitas layanan sebagai berikut.

a. *Tangible* atau bukti fisik (X1) merupakan salah satu wujud layanan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme yang langsung dapat, seperti fasilitas fisik baik perlengkapan serta sarana. Berikut indikatornya yaitu:

- 1) Fasilitas dan kelengkapan pendukung
- 2) Teknologi yang digunakan

b. *Reliability* atau kehandalan (X2) artinya kemampuan memberikan layanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan. Indikatornya

meliputi :

- 1) Layanan yang tepat pada waktunya.
- 2) Berusaha agar tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan layanan.

c. *Responsiveness* atau daya tanggap (X3) artinya kemauan guna membantu pelanggan serta melakukan layanan dengan tanggap.

Indikatornya mencakup :

- 1) Kecepatan layanan.
- 2) Siap membantu pelanggan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan

d. *Assurance* atau jaminan (X4) ialah terkait wawasan, kemampuan, kesopanan dan sifat bisa dipercaya dari Karyawan dan Staf Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Indikatornya meliputi :

- 1) Petugas terampil dalam melaksanakan tugas.
- 2) Pengetahuan petugas yang memadai

e. *Empathy* artinya segala sesuatu yang diberikan karyawan dan Staf Perumda Giri Tirta Cabang Cerme mencakup kemudahan dalam berkomunikasi, kepedulian individu dengan kebutuhan para pelanggan. Sebagai indikatornya ialah :

- 1) Memprioritaskan kepentingan pelanggan
- 2) Perhatian kepada pelanggan.

2. *Dependent Variable*

Dependent Variable atau dinamakan juga dengan variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau sebagai hasil dari keberadaan variabel

bebas (Sugiyono 2019:69). Kepuasan pelanggan (Y) merupakan perasaan yang timbul ketika seseorang membandingkan hasil kerja suatu barang maupun jasa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan, merupakan variabel *dependent variable* atau variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa indikator berikut:

- 1) Kesetiaan.
- 2) Keluhan.
- 3) Partisipasi.

3.6.2 Pengukuran Variabel

Likert scale sebagai alat yang dipakai guna mengukur sikap, pendapat, dan anggapan individu terhadap satu peristiwa terkait dengan indikator yang diukur. Skala ini digunakan oleh peneliti dalam kuesioner penelitian sebagai instrumen dalam penelitian dengan penentuan nilai yaitu :

- | | | |
|-----------------------------|---|---|
| a. Sangat Setuju(SS) | : | 5 |
| b. Setuju (S) | : | 4 |
| c. Kurang Setuju (KS) | : | 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | : | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju(STS) | : | 1 |

1.7 Uji Instrumen

1.7.1 Uji Validitas

Tingkat kemampuan alat ukur apa yang ingin diukur disebut validitas atau kesahihan. Pengujian validitas menentukan apakah variabel atau pernyataan yang diberikan mewakili semua informasi yang semestinya diukur atau validitas terkait

kemampuan suatu pernyataan dalam mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2018:51). Kriteria uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan tersebut valid bila r hitung $>$ r tabel
2. Pernyataan tersebut tidak valid bila r hitung $<$ r tabel.

1.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45), alat yang dipakai untuk menilai suatu pertanyaan yang berfungsi sebagai indikator dari suatu variable atau konstruk dinamakan reliabilitas. Jika jawaban responden terhadap kuesioner bersifat konstan atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner itu dipandang reliabel. Uji Statistik *Cronbach Alpha* (α) merupakan fasilitas dari SPSS untuk mengukur reliabilitas. Apabila suatu konstruk atau variabel menghasilkan angka *Cronbach Alpha* (α) lebih tinggi dari 0,60 ,jadi kuesioner itu reliabel (Ghozali, 2018:46).

1.8. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan guna mendeteksi apakah model regresi linear berganda yang dipakai untuk menganalisis sudah melengkapi asumsi-asumsi klasik. Penelitian ini menggunakan “uji asumsi klasik” yaitu uji normalitas, ,multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

3.8.1. Uji Normalitas

Menurut Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas ialah sebuah uji yang digunakan untuk menilai apakah dalam model regresi, residual atau variabel pengganggu mempunyai distribusi normal, misal yang diasumsikan oleh uji t dan uji F bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi dilanggar maka uji variabel menjadi tidak valid bagi sampel kecil. Penelitian ini memakai uji Statistik *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* (K-S) dengan pendekatan Monte

Carlo. Dasar pengambilan variabel uji normalitas melalui uji variabel *One Sample Kolmogrov Smirnov Test (K-S)* pendekatan Monte Carlo yakni :

1. Jika Monte Carlo sig. > 0,05, data berdistribusi normal.
2. Jika Monte Carlo sig < 0,05, data tidak berdistribusi normal.

3.8.2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghazali (2018:107), uji yang digunakan menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) adalah Uji Multikolinieritas. Model regresi yang baik yakni tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji multikolinieritas dijalankan dengan melihat nilai *tolerance (TOL)* dan *variance inflation factor (VIF)*. Nilai TOL mengukur variabel independen yang terseleksi dan tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya, sehingga nilai TOL yang rendah sama dengan VIF tinggi.

Nilai *cut off* yang digunakan untuk menunjukkan tidak terdeteksi adanya multikolinieritas yakni jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih kecil 10.

3.8.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2018:137) Uji heteroskedastisitas dipakai guna menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik yaitu model yang tidak terdeteksi heteroskedastisitas dinamakan dengan homokedastisitas.

Ada atau tidak adanya gejala heteroskedastisitas yakni dengan memakai uji glesjer. Uji glesjer yakni uji yang meregres nilai absolut residual pada variabel independen. Kriteria uji ini adalah :

1. Apabila sig.2-tailed < $\alpha = 0,05$, terjadi heteroskedastisitas.

2. Apabila $\text{sig. 2-tailed} > \alpha = 0,05$, terjadi homokedastisitas.

1.9. Tehnik Analisis Data

Suatu cara guna menilai keterkaitan antara satu *variable dependent* dan beberapa *variable independent* adalah dengan regresi linier berganda (Sugiyono, 2019:262), analisis tersebut digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini rumusnya:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Uraian:

Y	:	Kepuasan Pelanggan
X1	:	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)
X2	:	Kehandalan (<i>Reliability</i>)
X3	:	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
X4	:	Jaminan (<i>Assurance</i>)
X5	:	Empati (<i>Empathy</i>)
a	:	Nilai Konstanta
b	:	Koefisien

1.10. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghazali (2018:98) Uji variabel t yakni uji yang pada dasarnya memperlihatkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas (independen) secara parsial dalam mendeskripsikan variasi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan variabel uji t, yakni :

1. Apabila angka signifikan $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal tersebut artinya bahwa variabel independen (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap,

Jaminan dan Empati) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).

2. Apabila signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka variabel independen (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).

1.11. Uji Hipotesis (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:98) Uji F adalah pengujian hipotesis guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dapat secara bersamaan atau simultan mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen yang ada pada penelitian. Berikut ini merupakan kriteria keputusan hipotesis :

1. Apabila angka signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, hal tersebut artinya bahwa *variable* independen (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).
2. Apabila angka signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak, hal tersebut artinya bahwa *variable* independen (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) secara simultan tidak berdampak signifikan terhadap *variable* dependen (Kepuasan Pelanggan).