

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti (Azwar, 2007:5).

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010:8).

3.2 Identifikasi Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan (Sugiyono,2015:38). Penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas.

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015:39). Variabel terikat dalam penelitian adalah kepuasan konsumen.

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat (*dependent variable*) (Sugiyono, 2015:39). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional sendiri merupakan suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat diuji (Sarwono, 2006:68). Pada penelitian ini, definisi operasional dari variabel-variabel yang diukur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Terikat (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kekecewaan paska melakukan pembelian terhadap suatu jasa atau barang dengan indikator sebagai berikut :

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan angket dengan Skala Likert, dengan interpretasi semakin tinggi skor yang diperoleh, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya, apabila skor yang diperoleh rendah, maka kepuasan konsumen juga semakin rendah.

2. Variabel bebas (X)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen dengan lima indikator dimensi utama kualitas yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan angket dengan Skala Likert, dengan interpretasi semakin tinggi skor yang diperoleh, maka semakin tinggi kualitas pelayanan jasa. Begitu pula sebaliknya, apabila skor yang diperoleh rendah, maka kualitas pelayanan jasa juga semakin rendah.

3.4 Populasi dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi Penelitian

Sugiyono (2009:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengirim barang di JNE Cabang GKB. Jumlah populasi konsumen JNE adalah 95 kosumen (data arsip JNE pada bulan Maret 2018 sampai dengan Mei 2018).

Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* untuk tingkat taraf kesalahan 5% yaitu berjumlah 75 konsumen (Sugiyono, 2015:87).

3.4.2 Teknik Pengambilan Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling adalah cara atau teknik yang digunakan untuk mengambil sampel (Sugiyono, 2009:81). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan pendekatan *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2015:92).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner (angket). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009:142).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

individu tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008:162). Alasan peneliti menggunakan skala likert adalah diharapkan variabel dalam penelitian yang diukur mampu terukur dan nampak, menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kedua variabel adalah skala likert dengan menggunakan alternatif lima pilihan jawaban. Alasan menggunakan alternatif lima pilihan jawaban adalah peneliti memberikan peluang bagi responden untuk menjawab pilihan tengah atau netral bila responden merasa tidak dapat menentukan pendapat, sehingga tidak terkesan memaksa responden untuk memilih iya atau tidak (Azwar, 2007:35-47). Berikut alternatif lima pilihan jawaban untuk kedua variable.

1. Kepuasan Konsumen

Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen

No.	Favorable		Unfavorabel	
	Alternatif Jawaban	Nilai	Alternatif Jawaban	Nilai
1.	Sangat Sesuai	5	Sangat Sesuai	1
2.	Sesuai	4	Sesuai	2
3.	Cukup Sesuai	3	Cukup Sesuai	3
4.	Kurang Sesuai	2	Kurang Sesuai	4
5.	Tidak Sesuai	1	Tidak Sesuai	5

Tabel 3.1 Blue Print Sebelum Uji Coba Kepuasan Konsumen

No	Indikator	Item		Jumlah
		Fav	Unfav	
1.	Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.	1,6,17, 21,	4,9,13,1	7
		26,24,28	9,23, 25,27	7
2.	Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis.	10,12,14,	2,7,16,	4
		18	20	4
3.	Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.	3, 8, 22	5,11,15	3
				3
Total				28

2. Persepsi Kualitas Pelayanan

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Skala Likert Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Favorable		Unfavorable	
	Alternatif Jawaban	Nilai	Alternatif Jawaban	Nilai
1.	Sangat Sesuai	5	Sangat Sesuai	1
2.	Sesuai	4	Sesuai	2
3.	Cukup Sesuai	3	Cukup Sesuai	3
4.	Kurang Sesuai	2	Kurang Sesuai	4
5.	Tidak Sesuai	1	Tidak Sesuai	5

Tabel 3.4 *Blue print* sebelum uji coba skala persepsi kualitas pelayanan

NO	INDIKATOR	ITEM		JUMLAH
		FAV	UNFAV	
1	Dimensi kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, cepat, akurat, dan terpercaya, pemberian perhatian pada konsumen	1,12,17,22	3,7,27,32	4
2	Dimensi daya tanggap merupakan kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan sertai penyampaian jasa yang jelas	2,18,28, 33	8,13,23,37	4
3	Dimensi jaminan yang mencakup tentang pengetahuan,sikap, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen	4,9,14,24,	9,19,29,34	4
4	Dimensi empati merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen	10,20,30,35	5,15,25,39	4
5	Dimensi bukti fisik Merupakan atribut – atribut jasa yng dapat dilihat secara nyata (berwujud)	6,16,26,40	11,21,31, 36	4
TOTAL				40

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden telah terkumpul. Analisis data ini mencakup pengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan teknik analisis data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2008:169).

Teknik dalam analisis data menggunakan metode statistik inferensial, yaitu statistik yang digunakan dalam penelitian sosial sebagai alat untuk

menganalisis data untuk tujuan-tujuan eksplanasi. Model statistik ini hanya dipakai untuk tujuan-tujuan melakukan generalisasi sampel terhadap populasi, dengan kata lain bahwa penelitian ini bertujuan utama untuk menguji hipotesis penelitian (Bungin, 2005:182).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi *Spearman Rank* menunjukkan adanya hubungan antara dua variabel menunjukkan besarnya (kuat/lemahnya) hubungan antara dua variabel tersebut (Churchill, 2005:255). Selanjutnya seluruh proses analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu program aplikasi komputer berbasis SPSS *for windows* versi 18.00 untuk membuktikan keabsahan data. Adapun uji asumsi yang dilakukan adalah :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui populasi data berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan distribusi yang simetris dan berbentuk genta atau lonceng (Hasan, 2008:70). Uji normalitas akan menggunakan alat bantu program aplikasi komputer berbasis SPSS *Version* 18.00 *for windows*. Kriteria data berdistribusi normal adalah nilai yang mempunyai nilai signifikansi lebih dari 0,05.

2. Uji linearitas

Maksud dari uji asumsi linearitas digunakan untuk mengetahui data penelitian variabel kepuasan pasien berkorelasi secara linear dengan data variabel mutu pelayanan kesehatan. Uji linearitas dalam penelitian ini menggunakan uji F (*Anova*) dengan nilai signifikansi (*linearity*) kurang dari

0,05 atau $p < 0,05$ (Priyatno, 2008:35). Uji linearitas akan menggunakan alat bantu program aplikasi komputer berbasis SPSS *Version 18.00 for windows*.

3.6.1 Validitas Alat Ukur

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2009:5). Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi yaitu merujuk pada sejauh mana isi tes merupakan representasi dari ciri atribut yang diukur (Azwar, 2001:47).

Validitas isi terbagi menjadi dua tipe, yaitu validitas muka (*face validity*) dan validitas logik (*logical validity*). Yang dipakai dalam penelitian ini adalah validitas logik yang menunjuk pada sejauh mana isi tes merupakan representasi dari ciri-ciri atribut yang hendak diukur (Azwar, 2008:52-53).

3.6.1 Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukuran (Azwar, 2009:83). Pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya karena perbedaan skor yang terjadi diantara individu lebih

ditentukan oleh faktor *error* (kesalahan) daripada faktor perbedaan yang sesungguhnya.

Jenis reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabilitas *Alpha Cronbach* yang merupakan bagian dari statistik, biasanya digunakan sebagai penduga dari reliabilitas konsistensi internal dari suatu skor tes untuk sampel. Reliabilitas *alpha* adalah data yang diperhitungkan melalui satu bentuk skala yang dikenakan hanya satu kali pada sekelompok responden (*single-trial administration*). Dengan menyajikan skala hanya satu kali, maka problem yang mungkin timbul pada pendekatan reliabilitas tes ulang dapat dihindari (Azwar, 2009: 53). Dalam hal ini peneliti menggunakan uji statistik reliabilitas *Alpha Cronbach* untuk menganalisis instrumen, dengan reliabel jika memberikan nilai koefisien reliabilitas *Alpha cronbach* $> 0,70$ (Uyanto, 2006:240).