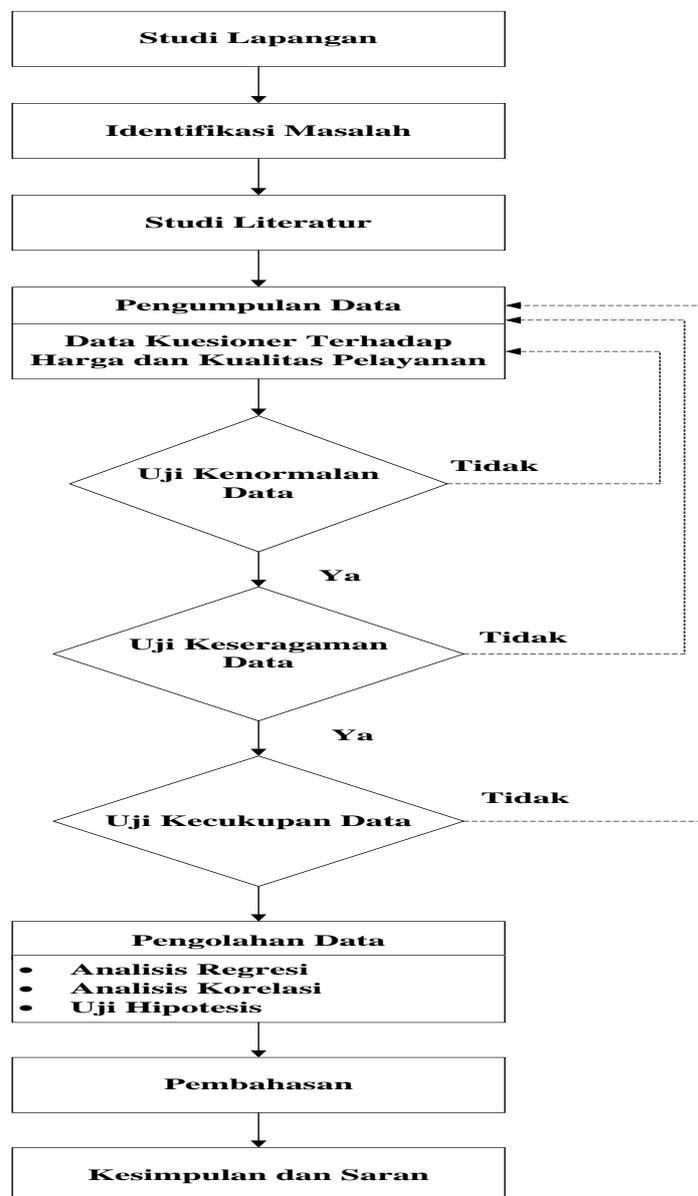


BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.2. Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini meliputi dua variabel independent yaitu harga sebagai (X_1), kualitas pelayanan sebagai (X_2), sedangkan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependent (Y).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan disegmen komersial PT PGN Area Batam.

3.3.2. Sampel

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasi tidak lebih besar dari 100 responden, maka di ambil 100% jumlah populasi yang ada pada pelanggan disegmen komersial PT PGN Area Batam yaitu sebanyak 47 responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sampel jenuh.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan survey langsung ke pelanggan komersial PT PGN Area Batam. Kuesioner yang berupa pernyataan disebarakan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden.

Skala yang umum digunakan dalam kuesioner untuk mengukur pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi yang positif. Terdapat lima kategori pembobotan dalam skala *Likert* sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Skala Likert, Sumber : Sugiyono (2013:93)

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data pelanggan, data pemakaian, dan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yang di dapat dari PT PGN Area Batam.

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisa data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Analisis data dapat dilakukan melalui tahap berikut ini :

1. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dengan melakukan survey ke pelanggan segmen komersial PT PGN Area Batam, data ini diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Data sekunder yaitu data pelanggan yang diperoleh dari PT PGN Area Batam.

2. Mengelompokkan data

Mengelompokkan data berdasarkan jenis usaha, lama berlangganan, pemakaian produk, dan tagihan.

3. Menyajikan dan mentabulasi data

- a. Menyajikan dalam bentuk tabel data nilai jawaban responden mengenai variabel harga (X_1).
- b. Menyajikan dalam bentuk tabel data nilai jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X_2).

4. Menguji data

a. Uji kenormalan data

Tujuan uji kenormalan data adalah untuk menguji apakah variabel independen, variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas data ini, variabel yang akan diuji adalah variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

b. Uji keseragaman data

Untuk memastikan bahwa data yang terkumpul berasal dari sistem yang sama.

c. Uji Validitas

Uji ini berfungsi untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.

d. Uji Realibilitas

Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban dari pertanyaannya konsisten.

5. Pengolahan data

Pengolahan data yaitu manipulasi data ke bentuk yang lebih informative atau berupa informasi. Informasi merupakan hasil dari kegiatan pengolahan data dalam bentuk tertentu yang lebih berarti dari suatu kegiatan.

a. Analisis regresi

Analisis ini dilakukan untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara variabel harga (X_1) dengan variabel Kepuasan pelanggan

(Y) dan hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

b. Analisis korelasi

Analisis ini dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan 2 variabel yaitu variabel harga dan kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, variabel ini juga untuk dapat mengetahui bentuk hubungan antara 2 variabel tersebut dengan hasil yang sifatnya kuantitatif.

6. Uji hipotesis

Uji ini dilakukan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas maka dibuatlah hipotesis :

H1 : Terdapat pengaruh signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

H2 : Tidak terdapat pengaruh signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di Pelanggan Segmen Komersial PT PGN Area Batam yang berlokasi di kota Batam. Adapun waktu dilakukan penelitian ini bulan November 2018 hingga Januari 2019.

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Tanggal	Keterangan
1	1 November 2018	Pengajuan Izin Penelitian
2	1 – 7 November 2018	Pembuatan Kuesioner
3	15 – 30 November 2018	Penyebaran Kuesioner
4	5 – 10 Desember 2018	Scoring Hasil Penelitian
5	10 – 20 Desember 2018	Analisis Data
6	1 – 15 Januari 2019	Menyusun Hasil Laporan Penelitian