

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Hakikatnya, desain penelitian dapat dikatakan sebagai konteks dan fundamen pada setiap penelitian yang berisi arah atau langkah-langkah apa saja yang wajib dilaksanakan disertai metode-metode untuk melakukan tahap-tahap tersebut. Penggambaran pada desain penelitian berisi kolerasi dari variabel-variabel, konsep menentukan populasi beserta sampelnya, teknik yang digunakan pada proses pengumpulan data, serta alat penganalisisan data tersebut (Wasiman, 2017: 126). Metode terpilih yang sesuai dengan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausalitas yakni sistem pengujian penelitian berdasarkan padangan prinsip positvismen, guna melakukan penelitian dari populasi atau sampel yang dikumpulkan dan penganalisisannya berbentuk angka atau nominal sehingga mampu menjawab hipotesis yang telah dirumuskan pada bagian sebelumnya. Secara spesifik, peneliti akan melakukan pengamatan dan pengujian guna menemukan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

3.2.Operasional Variabel

Variabel dapat didefinisikan sebagai elemen-elemen dengan bentuk apapun namun telah ditentukan sebelumnya pada penelitian dengan tujuan guna dijadikan pembelajaran agar ditemukan hasil dari proses penganalisisan data sehingga mampu ditarik konklusi atas sebuah fenomena yang terjadi (Sugiyono, 2012: 3). Secara khusus, peneliti mengambil dua jenis variabel berlandaskan adanya kolerasi diantara keduanya, yakni variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1. Variabel independen

Variabel ini juga dikenal dengan sebutan variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Jika dikerucutkan, banyak juga orang yang mengenalnya dengan istilah variabel bebas. Variabel bebas ialah variabel yang memberikan pengaruh ataupun dijadikan alasan mengapa hasil variabel dependen (terkait) muncul (Sugiyono, 2012: 3). Variabel bebas yang digunakan dan dipilih oleh peneliti serta dijabarkan dengan penjelasan seperti dibawah ini : fasilitas dan kualitas pelayanan.

3.2.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan menjadi parameter derajat kemampuan sebuah pelayanan mencapai atau bahkan melebihi harapan dari konsumen (Syaiful Aswad et al., 2018: 79)

Pendapat dari (Handoko, 2017: 64-72), didapati lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. *Tangibles* atau bukti fisik
2. *Reability* atau andalan
3. *Responsiveness* atau ketanggapan
4. *Assurance* atau keyakinan
5. *Empathy* atau empati

3.2.1.2. Variabel Fasilitas (X_2)

Seluruh media yang berfungsi memberikan kemudahan guna memperoleh layanan dari sebuah entitas usaha dinamakan sebagai fasilitas dari hasil menawarkan barang atau jasa kepada para pelanggan (Mandataris et al., 2017: 39).

Menurut (Munawir, 2018: 208), didapati enam indikator fasilitas, antara lain :

1. Pertimbangan/perencanaan spasial
2. Perencanaan ruang.
3. Perlengkapan/perabotan.
4. Tata cahaya dan warna.
5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.
6. Unsur pendukung.

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen juga dikenal dengan sebutan variabel *output*, kriteria, konsekuen. Jika dikerucutkan, banyak juga orang yang mengenalnya dengan istilah variabel terikat. Variabel terikat ialah variabel yang didampak karena adanya variabel independen atau biasa disebut bebas (Sugiyono, 2012: 3). Variabel terikat yang digunakan dan dipilih oleh peneliti serta dijabarkan dengan penjelasan seperti dibawah ini : kepuasan pelanggan.

3.2.2.1. Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mampu di definisikan sebagai penilaian karena adanya proses pembelian diikuti pilihan-pilihan yang minimal setara dengan ekspektasi pelanggan bahkan jika mampu, melampaui ekspektasi tersebut. (Berthanila, 2017: 10).

Pendapat dari (Priansa, 2017: 210), didapati lima indikator fasilitas, antara lain :

1. Harapan (*Expectations*)
2. Kinerja (*Performance*).
3. Perbandingan (*Comparison*)
4. Pengalaman (*Experience*)

5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)**Tabel 3.1** Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan ialah kadar unggul yang diekspektasikan yang mampu dikendalikan sehingga mampu memberikan pemenuhan kehendak atas konsumen-konsumennya (Dewa, 2018: 2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles atau bukti fisik 2. Reability atau andalan 3. Responsiveness atau ketanggapan 4. Assurance atau keyakinan 5. Empathy atau empati (Handoko, 2017: 64-72). 	Likert
Fasilitas (X2)	Fasilitas ialah seluruh peralatan berbentuk fisik guna meningkatkan rasa nyaman diantara pelanggan-pelanggannya yang disediakan oleh pemberi jasa saat bertransaksi pada perusahaan dan juga bertujuan mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Ali, 2017: 4).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertimbangan/perencanaan spasial 2. Perencanaan ruang. 3. Perlengkapan/perabotan. 4. Tata cahaya dan warna. 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. 6. Unsur pendukung. (Munawir, 2018: 208). 	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai peran ekspektasi konsumen yang menggunakan barang atau layanan yang tersedia berdasarkan <i>performance</i> yang sesungguhnya diterima (Listyawati, 2018:38)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harapan (Expectations) 2. Kinerja (Performance). 3. Perbandingan (Comparison) 4. Pengalaman (Experience) 5. Konfirmasi (Confirmation) dan Diskonfirmasi (Disconfirmation) (Priansa, 2017: 210). 	Likert

Sumber : Penelitian 2020

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi ialah area yang meliputi objek yang mempunyai karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya guna menjadi pembelajaran serta mengambil konklusi dari hasil yang telah diperoleh. Populasi disini tidak hanya menyangkut pada banyaknya subyek ataupun obyek dipilih untuk dilakukan pembelajaran, namun juga menyangkat pada keseluruhan ciri-ciri yang terkandung pada subyek ataupun objek yang diteliti itu (Sugiyono, 2012: 61). Populasi yang terpilih dan ditentukan oleh peneliti ialah seluruh pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

Tabel 3. 2 Jumlah Pelanggan

No	Kawasan	Jumlah Pelanggan
1	Kawasan Tunas 1	52
2	Kawasan Tunas 2	23
3	Kawasan Tunas Bizpark	27
Total		102

Sumber: PT. Tunas Jasa Mandiri (2020)

3.3.2. Sampel

Sampel ialah sebagian dari populasi dengan ciri-ciri tertentu yang tidak mungkin berbeda dari populasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2012: 61). Banyaknya konsumen dari obyek penelitian yang mampu memberikan waktunya guna mengumpulkan data, dengan demikian teknik pengambilan sampel yang dipilih ialah sampel jenuh yang didefinisikan sebagai cara menentukan jumlah sampel yang terlibat dalam porses pengujian data yakni keseluruhan anggota populasi (Sugiyono, 2012: 61). Oleh sebab itu, banyaknya sampel terpilih yakni 102 pelanggan.

3.4. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis pada sebuah proses meneliti, mempelajari, serta mengamati, dikarenakan sasaran dari peneliti ialah mengumpulkan data (Sugiyono, 2014: 224). Data primer ialah data-data yang diperoleh oleh pihak yang mengumpulkan data dan bersumber langsung pada proses pengambilan data. Data primer sendiri mampu dilaksanakan dengan berbagai metode, namun salah satunya ialah kuisisioner yakni pemberian daftar pernyataan/pertanyaan secara tertulis atau elektronik kemudian didapatkan hasilnya dengan mendapatkan jawaban dari para responden. Proses pemberian jawaban tergantung pada pemberi kuisisioner, bisa melalui daftar jawaban yang dipilih atau isian kosong. Sedangkan data sekunder ialah data-data yang diperoleh secara tidak langsung kepada pihak yang mengumpulkan data. Peneliti menetapkan teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data ialah kuisisioner yang merupakan data primer. Kuisisioner berisikan pertanyaan/pernyataan perihal pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang diambil oleh peneliti ialah dibuatnya daftar pertanyaan/pernyataan dari proses penyebaran kuisisioner yang diterima responden-responden yang merupakan sampel yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian ini melalui pembagian kuisisioner kepada pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri. Parameter untuk mengukur data yang telah dikumpulkan ialah melalui skala *likert*. Skala *Likert* berperan sebagai parameter ukuran yang

dipatokkan atas tingkah laku, pandangan, dan tanggapan setiap individu maupun kelompok mengenai sebuah peristiwa ataupun fenomena-fenomena yang terjadi. Adapun guna memudahkan dalam proses pengujian data, pernyataan/pertanyaan diberi nilai pada skala penilaian 1 hingga 5.

Tabel 3.3 Skala *Likert*

Skala <i>Likert</i>	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2014: 93)

3.5. Metode Analisis Data

Peneliti memanfaatkan program guna menemukan hasil dari proses penganalisisan perihal pengaruh antar variabel yakni sebuah program bantu penganalisisan berbasis statistik, SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) dan telah terjamin relevansinya.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Metode deskriptif dapat dikatakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi (Syahsudarmi, 2017: 9).

3.5.2. Uji Kualitas Instrumen

3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut (Herlina, 2019: 58) Uji validitas adalah pengukuran koefisien korelasi diantar nilai dari satu pernyataan ataupun indikator pada kuisioner yang dilakukan pengujiannya melalui seluruh nilai pada variabelnya. Dari pernyataan diatas, dikonklusikan bahwa data yang valid ialah suatu data yang persis sama

antara data yang dipaparkan menjadi laporan peneliti dengan menggunakan data yang sebenarnya dengan tujuan untuk menyempurnakan kuesioner tersebut.

Menurut (Ghozali, 2013: 53) kevalidan suatu data dinilai dengan membandingkan nilai korelasi *Pearson Product Moment* (r-hitung) dengan nilai r-tabel. Perhitungan nilai r-tabel yang akan diperhitungkan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) dan menggunakan rumus derajat kebebasan ($dk = n-2$) serta memiliki ketentuan seperti dibawah ini:

1. Apabila r.hitung berada diatas r.tabel, dinyatakan bahwa pernyataan terkait dikatakan valid
2. Apabila r.hitung berada dibawah r.tabel, dinyatakan bahwa pernyataan terkait dikatakan valid

Nilai skor setiap variabel pada penelitian dapat digolongkan kedalam sebuah skala dalam bentuk tabel berlandaskan perhitungan rumus interval yaitu:

$$i = \frac{\text{data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{banyak kelas}} \quad \text{Rumus 3.1 Interval Skor}$$

$$i = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sumber: (Sanusi, 2011: 141)

Ditentukan nilai koefisien korelasi guna menjadi patokan pengambilan keputusan dan tafsiran atas hasil yang telah diperoleh, yakni seperti dibawah ini:

Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi nilai r

Rentang Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Peneliti 2020.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Pendapat dari (Herlina, 2019: 70) Uji Reliabilitas diimplementasikan berdasarkan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila temuan menghasilkan hasil yang tidak berbeda ketika perhitungan terhadap objek yang berlainan dimasa yang akan datang. Apabila nilai reliabilitas berada diatas 0,6 maka dapat dikatakan bahwa instrumen telah reliabel. (Sugiyono, 2012: 269)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Dalam sebuah penelitian, kuesioner akan lebih baik apabila dilakukan pengujian normalitas terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan uji normalitas diperuntukan guna mendapati adanya data yang tidak terdistribusi secara normal. Data yang berdistribusi normal memiliki arti bahwa sebaran data tersebut normal atau bisa digunakan untuk mewakili sebuah populasi. (Herlina, 2019: 77)

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolineartias memiliki maksud guna menemukan apakah adanya hubungan kolerasi antara variabel bebas didalam suatu model regresi liner berganda. Untuk pengujian ini dapat dilihat melalui analisis hasil toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika pengujian tersebut menunjukkan korelasi, dengan demikian disebut dengan problem multikolinearitas. Salah satu cara mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat multikolinearitas atau tidak adalah dengan *significance* (2-tailed). tolerance yang sewajarnya lebih besar dari 0,1 dan nilai *Variante Inflation Factor* yang sewajarnya kurang dari 10.

Model yang wajib dihasilkan ialah tidak terjadinya gejala multikolinearitas (Sanusi, 2011: 136).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas bertujuan membuktikan ada tidaknya kesamaan varian diuji untuk residu peneliti yang satu ke peneliti lainnya dalam model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas yang akan dijabarkan pada penelitian ini melalui grafik *plot* yakni prediksi variabel dependen ZPRED yang beresidual SRESID. Untuk membuktikan bahwa tidak terjadinya gejala ini, dapat dilihat dari titik-titik data menyebar secara acak diantara atas bahkan bawah dari angka 0 yang terletak pada sumbu Y, serta tidak ada data yang berkumpul atau membentuk pola-pola tertentu (Ghozali, 2013: 136).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda secara esensial adalah analisis bermodel atau bersifat teknik serta esensi yang nyaris tidak berbeda dengan analisis linear sederhana, namun jumlah variabel independen berbeda-beda, dan terdapat minimal dua jumlah variabel bebas. Dilanjutkan bahwa guna memperoleh nilai signifikan dari sebuah pengujian mampu dilakukan melalui uji t namun temuan yang didapat bernilai positif atau negatif sekedar memberikan gambaran arah dan tidak tentu pasti menunjukkan perihal jumlah. Maka dari itu, guna menafsirkan perbandingan dari t_{hitung} juga t_{tabel} , hiraukan posisi nilai negatif (Taan et al., 2020: 60).

Persamaan aritmatika yang mampu dipadu-padankan untuk mengintepretasikan regresi linear berganda yakni seperti dibawah ini (Handoko, 2017: 67-72).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \quad \textbf{Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda}$$

Sumber : (Sanusi, 2011: 141)

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Fasilitas

a : Konstanta

b₁, b₂ : Koefisien regresi

e : Variabel pengganggu

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Herlina, 2019: 140) Analisis determinasi atau biasa disebut juga *R Square* yang dapat disimbolkan dengan R² berfungsi sebagai takaran menentukan besaran variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruhnya kepada variabel terikat (Y). Apabila nilai koefisien determinasi yang dihasilkan semakin kecil, dapat dikatakan variabel X berpengaruh cukup lemah terhadap variabel Y. Namun jika nilai R² yang dihasilkan hampir mencapai angka 1, dapat dikatakan variabel X berpengaruh cukup kuat terhadap variabel Y. Dengan demikian, apabila hasil koefisien determinasi mempunyai hasil 0 maka dapat disimpulkan kontribusi atau peranan variabel independen tidak ada sama sekali terhadap perubahan yang dialami oleh variabel dependen.

3.5.4.3. Uji T

Dalam melakukan uji Signifikansi Koefisien Regresi dengan terpisah kepada masing-masing koefisien regresinya memiliki fungsi mendeteksi signifikan atau tidak signifikannya pengaruh dari tiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Oleh karena itu, uji signifikansi secara parsial memiliki tujuan untuk mendapatkan jawaban atas hipotesis yang telah dirumuskan peneliti.

Penggunaan acuan atas uji ini ialah hasil dari t -hitung yang didapatkan (Sanusi, 2011: 138). Berikut merupakan tahapannya.

1. Menentukan rumusan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
2. Membandingkan suatu nilai t -hitung terhadap nilai t -tabel yang telah ditetapkan pada probabilitas yang ditentukan oleh peneliti
3. Apabila t -hitung kurang dari atau sama dengan t -tabel atau nilai signifikansi lebih dari atau sama dengan nilai alpha yakni 5%, dapat dikatakan bahwa peneliti menerima H_0 dan menolak H_a .
4. Apabila t -hitung lebih dari atau sama dengan t -tabel atau nilai signifikansi kurang dari atau sama dengan nilai alpha yakni 5%, dapat dikatakan bahwa peneliti menolak H_0 dan menerima H_a .

3.5.4.4. Uji F

Tujuan dari uji ini ialah guna melihat apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependennya. Uji F itu sendiri dilaksanakan guna melakukan pengujian atas layak tidaknya suatu model. Model tersebut mampu dinyatakan telah layak, apabila temuan dari hasil pengujian data menggunakan SPSS memperoleh nilai signifikansi yang tidak melampaui 0,05 (Ali, 2017: 14).

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Peneliti menentukan lokasi sebagai tempat melakukan pengamatan pada PT Tunas Jasa Mandiri, yang bertempat di Tunas Industrial Estate Blok 1A No. 10 Batam Centre, Kepulauan Riau, Indonesia.

Tabel 3.5 Jadwal penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan															
	Oktober 2020				November 2020				Desember 2020				Januari 2021			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul	■															
Pencarian data awal		■														
Penyusunan penelitian			■													
Pembuatan kuesioner				■	■											
Penyebaran dan pengumpulan data						■	■	■								
Pengolahan Data									■	■						
Analisis Data											■	■	■			
Pembahasan & Kesimpulan														■		
Pemeriksaan Laporan Penelitian															■	
Pengumpulan Hasil Skripsi																■

Sumber: Penelitian 2020