

BAB III

METODEOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian penelitian ini adalah asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Helvetia Kota Medan yang beralamat di Jl. Tanjung Raya No. 40 Medan Telp 061-8474167 Helvetia Tengah Medan Helvetia Medan Sumatera Utara

c. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan November 2015 sampai dengan bulan April 2016.

Tabel III.1

Rencana Penulisan Skripsi

No.	Kegiatan	Bulan					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1.	Bimbingan Proposal	■					
2.	Seminar Proposal		■				
3.	Pengumpulan Data			■			
4.	Penulisan Skripsi				■		
5.	Bimbingan Skripsi					■	■

B. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Berdasarkan pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan yang Menggunakan jasa dari PT Pos Indonesia Cabang Helvetia Medan yang berjumlah sekitar 300 orang.

b. Sampel

“Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti ini tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiono 2006)” Dari jumlah populasi 300 orang ini maka digunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

Dimana : n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Taraf Kesalahan (Standart Error 10%)

Maka jumlah sampel yang di peroleh adalah :

$$n = \frac{300}{1 + 300 (0.1)^2}$$
$$= 75 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka di ketahui jumlah sampel yang akan di teliti sebanyak 75 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik random sampling. Menurut sugiyono (2006) adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak , sehingga data yang di peroleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten di bidangnya. Pelaksanaan random sampling dalam penelitian ini di berikan kepada pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Helvetia Tengah Medan.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Singarimbun, 2000:46). Defenisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel-variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain. Adapun defenisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Variabel bebas (X) terdiri dari kualitas pelayanan (X1), yaitu Suatu kegiatan yang meningkatkan harapan serta kenikmatan pelanggan atas manfaat jasa yang di tawarkan dan Lokasi (X2) adalah Suatu tempat dimana suatu jenis

usaha atau bidang usaha yang akan dijalankan untuk memudahkan pelanggan menjadi nyaman.

2) Variabel terikat (Y): Kepuasan Pelanggan merupakan Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil yang diharapkan.

Table III.2
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Suatu kegiatan yang meningkatkan harapan serta kenikmatan pelanggan atas manfaat jasa yang di tawarkan (Bernard Katz,1991:18).	<ul style="list-style-type: none"> a. Bukti langsung b. Keandalan c. Daya tangkap d. Jaminan e. Empati 	Skala likert
2.	Lokasi (X2)	Suatu tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha yang akan dijalankan untuk memudahkan pelanggan menjadi nyaman (Tjiptono, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> a. Suasana b. Kebersihan c. Lokasi yang strategis d. Lahan parkir e. Fasilitas umum 	Skala likert
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandinngkan kinerja yang di harapkan (Kotler 2007:177).	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan pelanggan keseluruhan b. Konfirmasi harapan c. Minat pembelian ulang d. Kesiediaan untk merekomendasi e. Ketidakpuasan pelanggan 	Skala likert

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber sumber asli. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dibagikan peneliti kepada para konsumen pengguna jasa PT. Pos Cabang Helvetia Medan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber – sumber bacaan serta data mengenai sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi, dan uraian tugas perusahaan yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Teknik pengumpulan Data

1. Wawancara (*Interview*)

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara atau dialog langsung kepada para responden untuk menanyakan berbagai hal mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT.Pos Indonesia Cabang Helvetia Medan terhadap para responden (pelanggan).

2. Angket (*Questioner*)

Untuk memperoleh data dan informasi dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain : angket (*questioner*) yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang

ditujukan kepada responden (pelanggan). Dengan menggunakan metode Linkert Summated Rating (LSR) dengan bentuk checklist (\checkmark) dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

Table III.3

Skala Pengukuran Likert's

Pertanyaan	Bobot
Sangat baik	5
Baik	4
Kurang Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang akan meneliti apakah masing - masing variabel bebas (kualitas pelayanan) tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) baik secara parsial maupun simultan. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan kepada responden diluar sampel sebanyak 30 orang dengan tingkat signifikan sebesar 5% pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17.00 for windows kriteria sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pertanyaan valid

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka pertanyaan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ginting dan Situmorang adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan software SPSS 17,0 for windows dengan ketentuan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan reliabel atau handal.

Menurut Kuncoro (2008:179) butir pernyataan dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditemukan reliabilitasnya dengan kriteria yaitu Cronbachs alpha $> 0,80$. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas, ditentukan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika $r_{alpha} \geq r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{alpha} \leq r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

2. Uji Statistik

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan dari variabel-variabel independen dan variabel dependen. Metode regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 17,0 *for windows*. Adapun model persamaan yang digunakan menurut Sugiyono (2008 : 227), yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan pembelian

A = Konstanta

b_1 - b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Harga

X_2 = Periklanan

e = *Standart error*

3. Uji Hipotesis

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila statistiknya berada di daerah kritis, Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila uji nilai statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Dalam analisis regresi, terdapat tiga jenis kriteria ketetapan:

a. Uji Signifikansi simultan (Uji-F)

Uji ini menunjukkan apakah semua variabel bebas (X_1, X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) secara serentak. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$H_0: b_1 = b_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_0: b_1 \neq b_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat .

$H_0: b_1 \neq b_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai

F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusannya yaitu:

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji signifikan parsial (Uji -t)

Uji ini menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Adapun uji-t menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

$H_0 : b_i = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_0: b_i \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} kriteria pengambilan keputusannya, yaitu :

H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

c. Determinasi Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien R^2 pada intinya mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variable terikat. Pengujian kontribusi pengaruh dari seluruh variable bebas (X) terhadap variable (Y) dapat dilihat dari koefisien determinasi R^2 dimana $0 \leq R^2 \leq 1$. Hal ini menunjukkan jika nilai R^2 semakin dekat dengan 1 maka pengaruh variable bebas terhadap variable terikat semakin kuat. Sebaliknya jika R^2 semakin dekat dengan 0 maka pengaruh variable bebas terhadap variable terikat semakin lemah .

