

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Data dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan di PT. Nyata Grafika Media Surakarta, Sumber data yang dimaksud adalah menyangkut sumber-sumber informasi yang dapat memperkaya dan memperpadat informasi tentang penelitian. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua sumber yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari penelitian lapang (*field research*) yaitu data mengenai tanggapan responden atas penyebaran kuesioner, dengan menanyakan secara langsung kepada pelanggan perusahaan PT. Nyata Grafika Media Surakarta untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan dari sumbernya langsung melainkan sudah diolah oleh pihak lain dalam hal ini adalah PT. Nyata Grafika Media Surakarta. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dimaksud adalah jumlah pelanggan dari PT. Nyata Grafika Media Surakarta dari bulan Januari-Juni 2016.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari perusahaan PT. Nyata Grafika Media Surakarta yang berjumlah kurang lebih 1000 orang pelanggan per bulannya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya). Menurut Arikunto (1998) apabila populasi yang diteliti kurang dari 100 maka sampel harus diambil semua. Akan tetapi apabila populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil adalah sebesar 10-15%, atau lebih tergantung hal-hal sebagai berikut:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- b. Sempit dan luasnya pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu teknik *non probability sampling* yang informasinya dikumpulkan dari anggota populasi yang dapat ditemui dengan mudah untuk memberikan informasi (Umar, 2005). Dengan teknik pengambilan sampel tersebut maka dalam hal ini akan mengambil 10% dari total jumlah pelanggan PT. Nyata Grafika Media Surakarta yang

jumlahnya kurang lebih 1000 pelanggan per bulannya yang dapat dilihat dari data sekunder jumlah pelanggan pada bulan Januari-Juni 2016, dan diperkirakan sampel yang akan diambil kurang lebih 100 responden pelanggan yang ada di PT. Nyata Grafika Media Surakarta khususnya pada bulan Juli 2016. Walaupun jumlah sampel persentasenya sangat kecil dari jumlah populasi, tetapi secara statistik sudah termasuk dalam kategori sampel besar ($n > 30$), dan sudah memenuhi persyaratan pengolahan data. Pemilihan sampel oleh penelitian ini bersifat subyektif, hanya individu yang ditemui di lokasi penelitian yaitu di PT. Nyata Grafika Media Surakarta.

C. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner untuk mencari data langsung dari pelanggan PT. Nyata Grafika Media Surakarta yang diambil sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Nyata Grafika Media Surakarta.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan penelitian.

D. Alat Instrumen / Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006) valid adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas dilakukan bertujuan untuk menguji instrumen penelitian agar instrumen penelitian tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuan dengan cara menghitung dan membandingkan korelasi antara skor item dengan skor totalnya. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2006). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Augusty Ferdinand, 2006). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS 16*.

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah :

- a. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid.
- b. Jika r hitung tidak positif serta r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2006) reliabilitas adalah derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu. Uji reliabilitas digunakan

untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran beberapa kali dengan gejala yang sama. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka koefisien reliabilitas. Untuk mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukuran koefisien alpha dari Cronbach, semakin mendekati koefisien 1 alpha dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indikator atau bisa dikatakan semakin *reliable* dan sebaliknya. Jika *alpha* atau r hitung (1) 0,8-1,0 = reliabilitas baik, (2) 0,6-0,799 = reliabilitas diterima, (3) >0,6 = reliabilitas kurang baik. Uji reliabilitas dilakukan terhadap skor jawaban atas kuesioner yang diberikan terhadap responden dengan menggunakan program SPSS 16.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional berguna untuk memberikan penjelasan dari suatu variabel dengan menetapkan bagaimana kegiatan yang perlu untuk mengukur variabel tersebut. Pada penelitian ini terdapat lima variabel bebas dan satu variabel dependen. Berikut merupakan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Dependen (Y)

Yang termasuk dalam variabel ini adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa.

2. Variabel bebas (X)

Yang termasuk dalam variabel bebas adalah kualitas pelayanan jasa yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik),

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan jasa PT. Nyata Grafika Media Surakarta terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2006), yaitu :

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

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa

X = Kualitas pelayanan jasa

X1 = *Reliability*

X2 = *Responsiveness*

X3 = *Assurance*

X4 = *Empathy*

X5 = *Tangible*

a = Konstanta

b = Koefisien korelasi

e = *Error term*

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan koefisien regresi kualitas pelayanan jasa yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) secara serempak terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa. Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut:

a. Hipotesis

- 1) H_0 = Kualitas pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) H_a = Kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Tingkat signifikansi

- 1) Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$).
- 2) Menentukan F_{hitung} berdasarkan output program SPSS 16.
- 3) Menentukan F_{tabel} berdasarkan df 1 (jumlah variabel) dan df 2 ($n-k-1$) pada tabel output kemudian mencari pada tabel F, atau dapat dicari pada program Ms.Excel dengan cara pada sel kosong dengan mengetik = finv (tingkat signifikansi, df1, df2) lalu tekan *enter*.

c. Kriteria pengujian

- 1) H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
- 2) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

d. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

3. Uji t

Uji t digunakan mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah untuk melakukan uji t sebagai berikut :

a. Hipotesis

- 1) H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).
- 2) H_a = Ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel terikat (Y).

b. Tingkat Signifikan

- 1) Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$).
- 2) Jika signifikansi $t_{hitung} > 0.05$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- 3) Jika signifikansi $t_{hitung} < 0.05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

c. Menentukan tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$

d. Kriteria Pengujian

- 1) H_0 diterima jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$
- 2) H_0 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

e. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .