

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis yang akan dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan melalui pendekatan kuantitatif yaitu dimana penelitian yang akan dilakukan untuk mendeskripsikan dan meneliti sebuah fenomena yang akan diamati dan dari hasil pengamatan yang sudah dilakukan akan diolah menjadi sebuah data-data yang berupa angka. Metode penelitian kuantitatif memiliki pengertian yaitu metode yang berlandaskan filsafat positivisme yang dimana digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu berupa hasil statistik (Sugiyono, Dalam Hermawan, 2019)

Selain itu, peneliti akan melakukan pembagian sebuah kuesioner yang akan membantu dalam memperoleh sebuah data. Kuesioner memiliki pengertian yaitu teknik dalam pengumpulan sebuah data melalui sebuah pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab

#### **3.2 Populasi Dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian adalah seluruh Customer yang menggunakan jasa layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sedangkan untuk populasi di tetapkan kriteria sebagai berikut:

1. Pelanggan harus berasal dari kota Surabaya
2. Pelanggan yang akan diteliti haruslah menggunakan jasa layanan air dari PDAM

Jadi untuk populasi pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki jumlah tidak terhingga

### 3.2.2 Sampel

Dalam Pengambilan sampel, karena jumlah populasi/konsumen tidak diketahui maka menggunakan rumus Lemeshow. Adapun rumus Lemeshow dengan menggunakan d (10%) dan kepercayaan sebesar (95%) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,960^2 \times (0,5)(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,4/96 \text{ Responden}$$

#### Keterangan

n	=	Jumlah Sampel
Z	=	Nilai Tabel normal dengan alpha tertentu
P	=	Proporsi Populasi yang tidak diketahui
d	=	Jarak pada kedua arah

Jadi untuk kesimpulan hasil responden yang didapat adalah minimum 96 responden yang akan diteliti

## 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

### 1. Definisi Operasional Variabel

Peneliti memilih apa saja dalam bentuk apapun untuk diteliti dalam variabel penelitian ini untuk mendapatkan data yang dapat dipercaya dari mana kesimpulan atau kesimpulan dapat diturunkan. Berdasarkan Sugiyono(Ramadhan, 2021) ada dua kategori variabel dalam penelitian ini yaitu :

#### a. Variabel Bebas (Independen)

Sugiyono (dalam Ramadhan, 2021) mendefinisikan variabel bebas sebagai faktor yang mempengaruhi , menyambung , dan atau mengakibatkan perubahan atau perkembangan variable terikat. Ekpekstasi pelanggan dan kualita layanan merupakan

variabel independen penelitian, dilambangkan dengan X. Harga Kualitas layanan Berikut indikator dari kedua variabel berikut

- 1) Harga
  - a) Keterjangkauan harga
  - b) Kesesuaian Harga
  - c) Daya Saing Harga
- 2) Kualitas Pelayanan
  - a) Tampilan Fisik (*Tangible*)
  - b) Keandalan (*Reability*)
  - c) Daya Tanggap (*Reponsiveness*)
  - d) Empati (*empathy*)

b. Kepuasan Pelanggan

Variabel Terikat sebagai variabel yang dipengaruhi atau timbul dari variabel bebas. Variabel terikat penelitian kepuasan pelanggan dilambangkan sebagai Y. Menurut Kotler dan Keller, (2012) dalam Budi(2019). Kepuasan Pelanggan adalah Tingkat perasaan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil )dengan harapannya, Indikator Kepuasan Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasi

## 2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert yang berfungsi dalam mengukur suatu sikap seseorang maupun sekelompok orang terkait fenomena yang akan diteliti (Rahman, 2019). Nantinya di dalam pengukuran variabel akan dilakukan pembagian kuesioner yang berisi pernyataan dalam angket yang dibuat dengan menggunakan

jawaban 1-5 untuk mendapatkan sebuah data. Adapun kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut

- a. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
- b. Setuju (S) Akan diberi skor 4
- c. Netral (N) akan diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Observasi**

Tahap pertama dalam yang harus dilakukan dalam pengumpulan data untuk penelitian yang akan dilakukan adalah memuli observasi dimana observasi akan membantu dalam pengamatan beserta fakta-fakta pendukung (Sugiyono 2015:45). Kegiatan Observasi dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

#### **3.4.1. Kuesioner**

Kuesioner akan membantu peneliti dalam mendapatkan data dari para responden yang berupa pertanyaan tertulis ataupun pertanyaan secara lisan ! Sugiyono 2015:199) skala yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang dimana akan dibuat pernyataan dalam angket yang dibuat dengan menggunakan nilai 1-5 untuk mendapatkan sebuah data

#### **3.4.2. Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi dari catatan sebuah peristiwa di masa lalu dalam artian semua data yang dibutuhkan akan dipergunakan sebagai bahan penelitian

### 3.4.3. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan studi pustaka yang dimana Studi pustaka ini akan dijadikan sebuah referensi dalam melakukan pengambilan penelitian (sugiyono 2015:291). Studi pustaka dapat meliputi nilai-nilai budaya, norma, dan teori yang berkaitan dengan situasi sosial yang dipelajari. Hal ini sangat penting dalam penelitian. Dalam pengambilan studi pustaka akan dilakukan dengan mengambil jurnal maupun buku yang berada di perpustakaan maupun online

## 3.5 Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas membantu peneliti dalam menguji apakah sebuah kuesioner yang sudah dilakukan mengalami kevalidan data. Yang dikatakan valid jika kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuesioner. (Ghozali, 2013:52). Teknik yang akan digunakan dalam uji validitas Dengan menggunakan Korelasi Bivariate Pearson. Pengujian akan valid jika sig hitung  $< \text{sig } \alpha 5\%$  (0,05)

### 2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas biasanya akan digunakan dalam mengukur seberapa konsisten sebuah variabel penelitian. Sesuatu penelitian dikatakan variabel jika jawaban dari responden didalam kuesioner yang sudah dilakukan tetap konsisten dari tahun ke tahun(Ghozali, 2011:47). dalam pengujian ini akan menggunakan Cronbach Alpha dalam menentukan setiap elemen reliabel atau tidak. nilai cronchbanch Alpha yang didapat harus  $> 0,60$  untuk dicapai.

### 3. Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih untuk mengetahui suatu pola dalam hubungan analisis yang memberikan suatu garis arah hubungan antara variabel dan memungkinkan untuk membuat suatu prediksi.

Berikut model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan

Y	=	Kepuasan Masyarakat
$\alpha$	=	Koefisien konstanta
$\beta_1$	=	Koefisien regresi Harga
$\beta_2$	=	Koefisien regresi Kualitas layanan
$X_1$	=	Harga
$X_2$	=	Kualitas layanan
e	=	Estimasi Error

#### 4. Koefisien korelasi dan koefisien determinasi

Koefisien determinasi (juga dikenal sebagai  $R^2$ ) mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1 dan nilai yang rendah berarti variabel independen sangat kurang menjelaskan variasi variabel dependen. Sedangkan untuk nilai yang tinggi berarti bahwa variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan variasi variabel dependen. Banyaknya variabel bebas dalam suatu model akan mempengaruhi koefisien determinasi.

Setiap Variabel tambahan harus meningkatkan nilai  $R^2$ , meskipun variabel tersebut tidak signifikan bagi variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menyarankan untuk menggunakan nilai  $R^2$  ketika memutuskan model regresi terbaik (Ghozali, 2016:97)

#### 5. Uji t (parsial)

Uji t-statistik menunjukkan seberapa besar kontribusi satu variabel independen (X) terhadap penjelasan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah Harga ( $X_1$ ), dan Kualitas layanan. Dari kedua variabel tersebut nantinya akan

digabungkan untuk mempengaruhi perubahan pada kepuasan masyarakat (Y). Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak.

Jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai tabel dengan signifikansi lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima

#### 6. Uji F (Simultan)

Pengujian statistik F digunakan supaya mengetahui apakah dari beberapa variabel dependen akan memiliki hubungan dengan variabel dependen. Uji statistik F bisa juga dengan koefisien korelasi Pearson (Ghozali, 2016:179)

Ketika suatu nilai F hitung kurang dari 0,05,  $H_0$  akan ditolak. Sedangkan nilai F hitung memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  akan diterima

Tingkat suatu signifikansi harus lebih dari 0,05 agar  $H_0$  dapat diterima dan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

#### 7. Uji Asumsi Klasik

Didalam pengujian ini untuk mengetahui suatu sampel yang akan diteliti sudah dapat dilakukan suatu analisis dan model yang sudah dirancang kemudian dapat dijadikan suatu serangkaian data dan dilakukan pengujian. Dalam mendapatkan model regresi yang baik haruslah terbebas dari suatu penyimpangan data yang terdiri dari

##### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bermaksud untuk menguji suatu model variabel dependen dan independen dan melihat apakah variabel tersebut memiliki nilai distribusi normal atau tidak. Dikatakan memiliki nilai regresi yang baik jika:

- 1) angka memperlihatkan nilai signifikan  $>0,05$  maka data tersebut mempunyai distribusi normal.

2) Sedangkan angka memperlihatkan nilai signifikan  $<0,05$  maka data tidak mempunyai distribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian yang kedua yaitu uji Multikolinieritas. Digunakan didalam penelitian untuk mengetahui model regresi yang diteliti memiliki suatu korelasi atau tidak. Biasanya model regresi yang baik tidak akan mengalami multikolinieritas. Untuk mengetahuinya didapat melalui pengujian nilai VIF (*Variabel Inflation Factor*). Jika suatu nilai VIF memiliki nilai kurang dari 10 bisa dianggap tidak ada pelanggaran. Sebaliknya jika suatu nilai VIF memiliki nilai lebih dari 10 maka adanya pelanggaran multikolinieritas. Biasanya digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Dalam uji multikolinieritas Yang dikatakan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terakhir didalam uji asumsi klasik adalah pengujian secara heterokdastusitas. Pengujian ini melakukan uji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan Untuk dasar sebagai analisisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika ada suatu pola tertentu, serta terdapat titik-titik yang ada membentuk Suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, kemudian menyempit), maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola tidak jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka Dikatakan tidak terjadi heterosdekastisitas.