

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.5 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, 2012)

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 Penelitian**

Populasi dalam penelitian adalah seluruh *Customer* yang menggunakan jasa layanan PT Asabri Cabang di Surabaya Adapun teknik pengambilan sampel yang akan digunakan berdasarkan Teknik Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang mana Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri Khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2013: 65) adapun yang di tetapkan menjadi sampel dalam Penelitian ini adalah *Customer* yang mayoritasnya Menggunakan layanan jasa PT. Asabri Cabang Kota Surabaya yang tinggal di wilayah kecamatan kenjeran Sedangkan untuk populasi di tetapkan kriteria sebagai berikut:

- a. Responden yang akan digunakan adalah orang yang sudah purnawirawan atau yang mewakili dalam mengambil uang pensiun
- b. Orang-orang yang sudah pensiun dari pekerjaan baik TNI, POLRI, maupun PNS

c. Minimal mendapatkan pelayanan dari PT. Asabri sebanyak 2 kali

Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, tenaga, biaya, serta Jumlah konsumen di PT Asabri Cabang Kota Surabaya yang tidak dapat dipastikan, maka Jumlah sampel yang di ambil 45 orang dari 50 populasi yang telah didapatkan. Untuk pengambilan jumlah sampel, dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus slovin yaitu dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi.

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

$$n = \frac{50}{1 + 50(0,05)^2}$$

$$n = \frac{50}{1 + 0.125}$$

$$n = 44.44$$

$$n = 45$$

### 3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel pada penelitian ini variabel-variabel yang dioperasionalkan adalah faktor-faktor akan diingat untuk spekulasi yang diketahui. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan bekerja dengan pelaksana penelitian, makna faktor-faktor ini digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Definisi Operasioal**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	Suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak Perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh Peserta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Assurance</i></li> <li>• <i>Responsiveness</i></li> <li>• <i>Emphaty</i></li> </ul>

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<i>Customer Expectation</i> (X2)	Perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangible</i></li> <li>• <i>Responsiveness</i></li> <li>• <i>Reliability</i></li> <li>• <i>Competence</i></li> </ul>
Citra Perusahaan (X3)	Kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen- Komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak bisa juga dari pengaruh Elemen eksternal lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Personality</i></li> <li>• <i>Reputation</i></li> <li>• <i>Kredibilitas</i></li> <li>• <i>Reliabilitas</i></li> </ul>
Kepuasan Peserta (Y)	Bisnis dapat mempertahankan pesertanya dan mengembangkan loyalitas mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkannya, kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah persyaratan yang paling penting.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian Harapan</li> <li>• Minat Berkunjung Kembali</li> <li>• Kesiediaan Merekomendasi</li> </ul>

### 3.4 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. 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

1. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
2. Setuju (S) Akan diberi skor 4

3. Netral (N) akan diberi skor 3
4. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **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 2017). Kegiatan Observasi dilakukan di PT. Asabri.

#### **2. Kuesioner**

Kuesioner akan membantu peneliti dalam mendapatkan data dari para responden yang berupa pertanyaan tertulis ataupun pertanyaan secara lisan (Sugiyono 2017). 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. 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.

#### **4. 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 2017). 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.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Statistik yang digunakan dalam menganalisa data dalam menggambarkan atau menggunakan data sebagaimana dikumpulkan dan tidak dimaksudkan agar menjadi kesimpulan umum atau generalisasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dalam angka dan data perhitungan menggunakan metode standart yang didukung oleh aplikasi *Statistical Package Sosial Sciences* (SPSS).

#### 3.6.1 Uji Kualitas 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. Teknik yang akan digunakan dalam uji validitas dengan menggunakan Korelasi Bivariate Pearson. Pengujian akan valid jika sig hitung  $<$  sig a 5% (0,05).

##### 2. Uji Realibilitas

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

#### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah estimasi dari hasil regresi yang dilakukan tidak mengandung kesalahan yang dapat menggugurkan hasil regresi yang telah diperoleh dan bahwa regresi akhir tidak dapat digunakan sebagai dasar penguji dari hipotesis dan penarikan kesimpulan. Terdapat tiga uji asumsi klasik, yaitu:

### 1. 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:

- a. angka memperlihatkan nilai signifikan  $>0,05$  maka data tersebut mempunyai distribusi normal.
- b. Sedangkan angka memperlihatkan nilai signifikan  $<0,05$  maka data tidak mempunyai distribusi normal

### 2. 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.

### 3. 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 :

- a. 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

- b. Jika tidak ada pola tidak jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka Dikatakan tidak terjadi heterosdekastisitas.

### 3.6.3 Analisis 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:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Peserta

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variable Kualitas pelayanan

$\beta_2$  = Koefisien regresi variable Customer expectation

$\beta_3$  = Koefisien regresi variable Citra Perusahaan

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Customer expectation

$X_3$  = Citra Perusahaan

$\varepsilon$  = Estimasi error

### 3.6.4 Uji Hipotesis

1. 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 kecerdasan emosional (X1), pengetahuan (X3), dan pengalaman kerja(X3). Dari ketiga variabel tersebut nantinya akan digabungkan untuk mempengaruhi perubahan pada kinerja karyawan (Y). Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang

signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

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

## 2. 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)

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

3. 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.