

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

- a. Dalam penelitian ini waktu yang telah dilakukan 1 bulan 3 hari yaitu pada bulan Januari dan 3 hari dibulan Februari 2017. Penelitian ini bertempat di Warnet ARRA Kp. Kejambulan Ds. Gosara kec. Ciruas Kab. Serang.
- b. Tempat ini dipilih untuk penelitian karena : pertama penulis pernah bekerja di perusahaan Warnet ARRA sehingga tidak sulit mendapatkan izin dalam melakukan kegiatan penelitian. Kedua selama dalam bekerja di Warnet ARRA penulis merasakan masih ada kelemahan dalam kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan. Ketiga tempat penelitian Warnet ARRA sangat mudah dijangkau karena tidak jauh dari tempat tinggal penulis.

c. Letak Dan Kondisi Obyektif Dari Lokasi Penelitian

Dari hasil pembuatan rute menuju Warnet ARRA Ciruas sebagai berikut: Rute dari Serang – penancangan – pakupatan serang – kalodaran – ciruas belok kiri – menuju arah pasar Dukuh terdapat pangkalan ojek belok kiri – Desa Gosara – Kampung Kejambulan – Lokasi Warnet ARRA.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang sditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dengan kata lain populasi merupakan sekumpulan orang, kejadian, atau benda, yang dijadikan obejek penelitian.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹ Sedangkang pengertian dari sampel adalah sebagian atau yang mewakili dari populasi yang diteliti. Bila jumlah populasi besar, maka tidak mungkin semua hal yang

¹Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2017), 62.

ada pada populasi tersebut, apa yang dapat dipelajari dari sampel kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus benar – benar dapat mewakili. Adapun rumus dalam perhitungan sampel yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

D = nilai presisi (penulis menggunakan 10%)

Perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\ n &= \frac{50}{50(0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{50}{1.5} \\ &= 33.3 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 33 orang konsumen atau pelanggan di Warnet Arra Ciruas.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diambil yaitu jenis kuantitatif dan deskriptif oleh sebab itu untuk mendukung metode jenis menggunakan instrumen kuesioner dengan menyebar Angket ke 33 konsumen / pelanggan dan mengambil data pendapatan yang sudah ada di Warnet ARRA Ciruas.

Sehingga sesuai dengan pokok masalah dan tujuan yang telah dirumuskan, dalam penelitian “ pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan di Warnet ARRA Ciruas, Serang Banten” maka jenis penelitian ini adalah menggunakan jenis metode deskriptif.

Dengan menggunakan metode ini maka dapat diperoleh kesimpulan berdasarkan pengolahan data dan analisis data yang kemudian diangkat menjadi beberapa implikasi yang bermakna. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

B. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakan, data primer umumnya bersifat terperinci dari pada data sekunder. Istilah – istilah dan unit pengukuran yang digunakan dalam data primer selalu dirumuskan secara lebih sempurna. Prosedur serta bentuk daftar yang digunakan dalam pengumpulan datanya seringkali dilampirkan bersama data yang dilampirkan.²

Maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu deskriptif dan kuantitatif.

a. Deskriptif

Deskriptif adalah metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang saat penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya.

b. Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, dengan kata lain data kuantitatif merupakan data yang berhubungan

²Mustafa EQ, Zainal, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi* (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2009), 94.

dengan angka yang dapat dioperasikan. Dalam penelitian ini data kuantitatif yang digunakan contohnya data yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan pendapatan Warnet ARRA Ciruas, dimana semua variabel ini bisa diukur dengan angka.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Data adalah semua informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Sehingga dengan demikian data penelitian haruslah data yang baik dan benar.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan –

pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya

D. Teknik Analisa Data

Untuk dapat dianalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warnet ARRA ciruas, maka menggunakan pendekatan statistik sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk peramalan atau memprediksi apakah variabel dependen terdapat dampak terhadap variabel independen. Bentuk regresi ini dapat dinyatakan dalam persamaan matematik atau disebut dengan persamaan regresi. Model atau persamaan regresi secara umum dapat dilukiskan dalam bentuk :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel tidak bebas (dependen)

X = variabel bebas (independen)

a = konstanta

b = koefisien arah regresi

2. Uji Validitas

Uji Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*Valid measure if it succesfully measure the phenomenon*).³ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir – butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika r hitung $< r$ tabel maka valid.⁴

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula belah dua dari Spearman Brown, formula Cronbach, formula Fleissman, dan formula Krippel.

³ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian; Diliengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, 162.

⁴ Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian*, 177.

cronbach's alpha, metode formula KR-20, KR-21, dan metode anova hoyn, dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian adalah dengan menggunakan metode cronbach's alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-3,1-4) atau skor rentang (misal 0,30 – 0,60).

E. Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, Uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal memiliki *mean* dan setandar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal yang penting karena salah satu syarat pengujian parametric – test (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal atau (berdistribusi normal).⁵ Data yang dikatakan berdistribusi normal yaitu data mempunyai nilai probabilitasnya lebih besar dari $X=5\%$.

⁵Haryadi Saryono dan Winda Julanti, *SPSS dan LISLEL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 35.

2. Uji Koefisien korelasi

Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependent yang diberi notasi R. Istilah koefisien korelasi dikenal sebagai nilai hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi sebagaimana juga taraf signifikansi digunakan sebagai pedoman untuk menentukan suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak dalam suatu penelitian. Nilai koefisien korelasi bergerak dari $0 \leq 1$ atau $1 \leq 0$. Jika dideskripsikan, nilai koefisien korelasi tersebar sebagaimana terlihat pada tabel.⁶

Tabel 3.1 Interpretasi nilai R

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,40 – 0,599 | Cukup Kuat |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |

⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 194.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.⁷ Nilai R^2 adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

F. Uji Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata hipo (*hypo*) dan tesis (*thesis*). Hipo berarti kurang dari dan tesis berarti pendapat. Jadi, hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara.⁸ Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji signifikansi parameter individual (uji t).

⁷Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: BPUD, 2011), 161.

⁸ Soerantao dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, 19.

a. Uji signifikan parsial (uji t)

Uji t merupakan uji statistik yang sering kali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistika.⁹ Uji t merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak. Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai statistic t (t hitung) dan titik kritis menurut table (t table).

Pengujian hipotesis dilakukan sebagai alat untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Warnet ARRA ciruas yaitu dengan melakukan uji t, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas (signifikan) lebih bebas dari $\alpha = 5\%$ maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika probabilitas (signifikan) lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁹ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, 257.

Untuk menguji signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, maka Pada uji t, nilai probabilitas dapat dilihat pada hasil pengolahan dari program SPSS pada table *coefficients* kolom sig atau *Significance*. Nilai t-hitung dapat dicari dengan rumus:

$$st_{hitung} = \frac{\text{Koefisien Regresi}}{\text{Standar Deviasi}}$$

Pengambilan keputusan uji hipotesis secara parsial juga didasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui program SPSS Statistik Parametrik sebagai berikut:

- a. Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- b. Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak.

Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 atau 5% maka hipotesis diterima atau dikatakan signifikan (H_1 diterima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan kata lain hipotesis diterima, sementara jika tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis ditolak atau

dikatakan tidak signifikan (H_1 ditolak dan H_0 diterima), artinya secara parsial variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan kata lain hipotesis ditolak.

kriteria pengujian t statistik dan dapat juga dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel, yaitu sebagai berikut :

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan diterima, artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

G. Operasional Variabel Penelitian

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis – jenis indikator serta skala dari variabel – variabel yang terkait dalam penelitian , sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik (SPSS) dapat dilakukan secara benar dan akurat.

Pada dasarnya variabel penelitian adalah suatu bentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis atau peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal yang peneliti cari, kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel diantaranya :

1. Variabel bebas (*independen variabel*)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbul variabel terikat (*dependen*) dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (variabel X).

2. Variabel terikat (*dependen variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi (respon terikat dihubungkan dengan variabel bebas). Variabel terikat adalah variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat pendapatan warnet (variabel Y) yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (variabel X).

3. Skala pengukuran variabel

Dalam operasional variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang berupa pernyataan atau pertanyaan tipe likert. Skala liker digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pertanyaann

Tabel 3.2 Operasional variabel

| Variabel | Definisi variabel | Dimensi | Indikator | Skala |
|---------------------------|--|-----------------------------------|---|---------------|
| Kualitas pelayanan | pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu | 1. <i>Tangibles</i> (berwujud) | 1. Penampilan petugas 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kemudahan | <i>Likert</i> |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | <p>pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.</p> | <p>2. <i>Realibility</i> (kehandalan)</p> | <p>dalam proses pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kedisiplinan petugas 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas | |
|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | <p>3. Responsivess (ketanggapan)</p> | <p>3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> <p>4. Keahlian petuas dalam menggunakan alat bantu dalam peroses pelayanan</p> <p>1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan</p> | |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>4. Assurance(jaminan)</p> <p>5. Emhaty (Empati)</p> | <p>2. Petugas melakuakn pelayanan dengan cepat</p> <p>1. Petuags memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</p> <p>1. Mendahulukan kepentingan pelanggan</p> <p>2. Petugas melayani</p> | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------|---|--|
| | | | dengan sikap ramah | |
| Kepuasan pelanggan | konsumen/pela nggan menyatakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (<i>disconfirmation</i>) yang dirasakan | 1. Kesesuaian harapan | 1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan 2. Pelayanan oleh kariawan yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan 3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | <p>antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.</p> | <p>2. Minat berkurang kembali</p> <p>3. Kesiediaan merekomendasi</p> | <p>1. Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan</p> <p>2. Berminat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk</p> <p>1. Menyarankan teman atau keabat untuk membeli produk yang</p> | |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan</p> <p>2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai</p> | |
|--|--|--|--|--|