

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Menurut (Sugiyono, 2013). penelitian kuantitatif merupakan hubungan variabel terhadap objek yang bersifat sebab akibat, sehingga penelitiannya ada variabel independen dan variabel dependen. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifiknya adalah sistematis, terencana, terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan design penelitiannya. Design yang digunakan adalah statistik deskriptif, statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum dan generalisasi.

Untuk menganalisis variabel independen “Kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu Keluhan pelanggan” maka peneliti mengambil teknik analisis regresi sederhana.

Dengan menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab *independen* (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel akibat *dependen* pada umumnya di lambangkan dengan (Y) yaitu keluhan pelanggan.

### 3.2. Objek Penelitian

Adapun sebagai objek penelitian ini menggunakan variabel independen kualitas pelayanan dan variabel dependen keluhan pelanggan di PT. Telkom *Indihome* di Lumajang.

Pada penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT. Telkom *Indihome* di Lumajang dikarenakan terdapat permasalahan pada keluhan pelanggan yang terjadi di lokasi tersebut. Adapun beberapa pertimbangan yang melandasi penelitian pada PT. Telkom *Indihome* di Lumajang.

- a. Adanya penurunan secara tiba – tiba pada kecepatan internet, kurang sigap dalam mengatasi keluhan pelanggan.
- b. Ketertarikan peneliti terhadap perkembangan *Indihome* di Lumajang.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, Adapun penjelasan kedua jenis tersebut sebagai berikut:

##### a. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data di lapangan, yang selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara) dokumentasi dan gabungan keempatnya (Sugiyono, 2013). Data *primer* merupakan sumber data yang langsung yang di berikan kepada pengumpul data di lapangan, yang selanjutnya bila di lihat dari segi cara teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan *observasi*

(pengamatan), interview (wawancara), Data primer yang digunakan berupa penyebaran kuisisioner yang di sebarkan kepada pelanggan PT. Telkom *Indihome* di Lumajang.

**b. Data Sekunder**

Merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, Misalnya dengan lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, data sekunder yaitu berupa literatur, media internet, serta hasil penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan.

**3.3.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan data eksternal :

**a. Data Internal**

Data internal merupakan sebuah data yang berasal dari dalam organisasi atau perusahaan di artikan sebagai data internal (Paramita & Rizal, 2018). Data internal dalam penelitian ini berupa data yang di peroleh pihak PT. Telkom *Indihomedi* Lumajang.

**b. Data eksternal**

Data eksternal merupakan sebuah data yang berasal dari luar organisasi atau perusahaan di artikan sebagai data eksternal (Paramita & Rizal, 2018). Data eksternal dalam penelitian di peroleh dari penelitian-penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal atau artikel yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan dari pelanggan PT.Telkom *Indihome* di Lumajang.

### 3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan PT. Telkom *Indihome* di Lumajang. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 1000 orang, data tersebut kami dapatkan dari pihak PT. Telkom *Indihome* di Lumajang.

#### 3.4.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi itu misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2013). Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik slovin yang dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N= populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan (Siregar, 2015:34).

Dimana dalam penelitian ini pengambilan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,10)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1+10,0}$$

$$n = \frac{1000}{11,0}$$

$$n = 90,90$$

$$n = 91 \text{ (di bulatkan)}$$

sehingga sampel penelitian ini adalah sebanyak 91 responden.

### 3.4.3. Tehnik Sampling

Teknik Sampling Merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan di gunakan daam sebuah penelitian dimana terdapat dua cara atau teknik yang dapat digunakan yakni *Probability Sampling* dan *Non probability Sampling*, adapun penjelasan keduanya sebagai berikut :

- a. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota (populasi) untuk di pilih menjadi anggota sampling.
- b. *Non probability Sampling* adalah teknik pengambilan yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampling.

Adapun teknik Sampling yang peneliti gunakan adalah teknik *Sampling purposive* dimana peneliti menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampel.

Pertimbangan atau kriteria responden pelanggan yang di maksud adalah sebagai berikut:

- a. Pengguna dan pelanggan PT. Telkom indihome di Lumajang

b. Domisili daerah Lumajang.

### **3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

#### **3.5.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang bisa ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga mendapatkan informasi tentang hal yang diteliti, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Adapun 2 variabel dalam penelitian ini, berikut adalah penjelasannya antara lain, yaitu:

##### **a. Variabel Bebas (*Independen*)**

Variabel bebas umumnya dikenal dengan nama lain yaitu variabel independen maupun variabel stimulus ini memiliki makna sebagai variabel yang menjadi sebab adanya sebuah perubahan atau munculnya variabel terikat (Sugiyono, 2013). Dalam kata lain variabel independen menjadi faktor penyebab permasalahan dikarenakan adanya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X)

##### **b. Variabel Terikat (*Dependen*)**

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2013). Dimana variabel dependen yang digunakan penelitian adalah keluhan pelanggan.

#### **3.5.2. Definisi konseptual**

Definisi konseptual adalah definisi yang menjelaskan tentang konsep-konsep yang akan diteliti dengan menggunakan pemahaman penelitian secara singkat,

jelas dan tegas. Berdasarkan teori-teori yang di jelaskan di atas, dapat di kemukakan defnisi konseptual dari masing masing variabel sebagai berikut.

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang di tawarkan olehh seseorang kepada orang lain. Kineja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepada kepemilikan barang atau apa pun dan terhadap apapun (Rahayu et al., 2020).

b) Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan *feedback* atau umpan balik yang berbentuk emosi, kekesalan terhadap sebuah perusahaan (Rahayu et al., 2020)

### 3.5.3. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a) Kualitas pelayanan (X)

Indikator variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini sebagai berikut (Putri & Arry, 2016).

- 1) *Tangible* (bentuk fisik)
- 2) *Reability* (kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (tanggap )
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Empathy* (empati).

Berdasarkan indikator mengenai kualitas pelayanan, dapat di susun kuisioner serta jawaban dan skala pengukur yang di antaranya:

- a. Saya mendapat pelayanan yang di dukung oleh sarana dan prasaranan yang lengkap.
- b. Saya merasa nyaman dengan layanan jaringan yang di berikan PT Telkom pada produknya *Indihome* dengan kecanggihan dan hadalanya dari produk lain.
- c. PT Telkom pada produknya *Indihome* dengan memberikan pelayanan yang cepat dalam mengangani gangguan.
- d. Saya mendapat jaminan atas kerusakan pada produk *Indihome*.
- e. Saya mendapat pelayanan yang nyata dan menguntungkan.

b) Keluhan pelanggan (Y)

Indikator variabel dependen dalam penelitian sebagai berikut (Natalia et al., 2013)

- 1) Lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*)
- 2) Ketersediaan produk (*product availability*)
- 3) Pembayaran

Berdasarkan indikator mengenai keluhan pelanggan, dapat di susu kuisioner serta jawaban dan skala pengukur yang di antaranya .:

- a. Karyawan PT.Telkom lemah dalam tanggung jawab menangani gangguan *Indihome*.
- b. Produk *Indihome* produk yang selalu tersedia dan ribuan memakainya
- c. Metode pembayaran efisien.

### 3.6. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang di pakai untuk mengukur keadaan alam atau sosial yang di teliti, sehingga variabel dapat di nyatakan sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015).

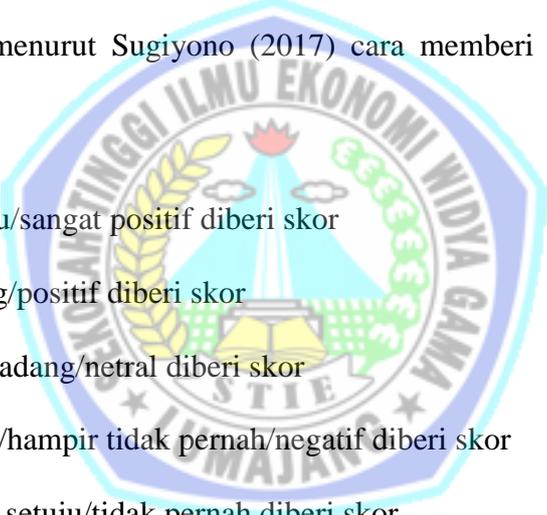


Tabel 3.1  
Instrumen penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
1	Kualitas pelayanan	<i>Tangible</i> (wujud bentuk fisik)	Saya mendapat pelayanan yang didukung oleh sarana dan prasaranan yang lengkap	(Putri & Arry, 2016)
		<i>Reability</i> (kehandalan)	Saya merasa nyaman dengan layanan jaringan yang di berikan PT Telkom dalam produknya <i>Indihome</i> dengan kecanggihan dan hadalanya dari produk lain	
		<i>Responsiveness</i> (tanggap)	PT.Telkom pada produknya <i>Indihome</i> dengan memberikan pelayanan yang cepat dalam mengangani gangguan	
		<i>Assurance</i> (jaminan)	Saya mendapat jaminan atas kerusakan pada produk <i>Indihome</i>	
		<i>Empathy</i> (empati)	Saya mendapat pelayanan yang nyata dan menguntungkan	
2	Keluhan pelanggan	Lemahnya tanggung jawab ( <i>responsiveness</i> )	Karyawan PT.Telkom lemah dalam tanggung jawab dalam menangan gangguan <i>Indihome</i> .	(Natalia et al., 2013)
		Kesediaan produk ( <i>product anvailability</i> )	Produk <i>Indihome</i> produk yang selalu tersedia dan ribuan memakainya	
		Pembayaran	Metode pembayaran efisien	

Sumber : Penelitian Terdahulu (Putri & Arry, 2016) & (Natalia et al., 2013)

Skala pengukuran yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala likert. Skala likert digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dari indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2017). Pada variabel kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan untuk mengukur data di lakukan dengan memberi skor pada setiap pertanyaan kuisisioner pemberian skor pada skala likert. Dimana menurut Sugiyono (2017) cara memberi skor pada skala likert sebagai berikut:

- 
- 1) Sangat setuju/sangat positif diberi skor ( 5 )
  - 2) Setuju/sering/positif diberi skor ( 4 )
  - 3) Ragu-ragu/kadang/netral diberi skor ( 3 )
  - 4) Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor ( 2 )
  - 5) Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor ( 1 )

Untuk menguji instrumen yang berupa angket (kuisisioner) maka perlu di uji kehandalannya dengan menguji Validitas dan Reabilitas adapun pengertiannya sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Instrumen penelitian yaitu suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuisisioner yang digunakan untuk memperoleh data responden, dimana asumsi

dasar yang harus dipenuhi oleh kuisisioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis ketahap berikutnya (Sanusi, 2011).

Menurut Riduwan (2018) Validitas merupakan tolak ukur yang membuktikan ketepatan atau keandalan sebuah alat ukur, dalam menguji validitas terhadap alat ukur yang digunakan maka terlebih dahulu menentukan korelasi antara elemen alat ukur secara menyeluruh, yaitu mengkorelasikan elemen alat ukur dengan skor total. Analisa faktor dapat dilakukan dengan mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Apabila korelasi pada setiap faktornya positif dan besarnya adalah 0,3 ke atas maka faktor tersebut adalah *constructy* yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total nilainya dibawah 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2012).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Yuandari & Rahman, 2015). Saat subjek yang sama diukur ulang pada waktu yang berbeda. Kuesioner dapat dilakukan jika kuesioner tersebut stabil dan dapat diandalkan, sehingga meskipun digunakan berulang kali akan menghasilkan hasil yang serupa dan dapat diprediksi atau diramalkan. Menurut Nugroho (2011), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,40	Mendekati Reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011)

### 3.7. Metode Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Kuisisioner

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah di dapat dari data primer dengan penyebaran kuisisioner (angket). Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup yang sudah disediakan jawaban sehingga responden hanya tinggal mengisi jawaban yang telah disediakan yang sesuai dengan pendapat responden tersebut.

Penyebaran kuisisioner tersebut nantinya akan dilakukan secara online dan offline. Penyebaran online dilakukan dengan cara menggunakan *google form* yang disebarakan melalui media sosial aplikasi *WhatsApp*. Sedangkan untuk penyebaran kuisisioner secara offline dengan cara memberikan kepada responden secara langsung. Data hasil dari responden ini nantinya akan di evaluasi kembali untuk menentukan layak tidaknya jawaban dari responden yang telah diisyaratkan (Sugiyono, 2013).

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial yang telah dikumpulkan dalam penelitian (Ferdinand, 2014). Secara detail kedua statistik yang digunakan sebagai berikut:

#### **3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif yang digunakan akan memberikan gambaran data yang dikumpulkan dalam penelitian (Samsu, 2017). Dimana analisis ini digunakan dengan menggunakan distribusi frekwensi, statistik rata-rata, dan angka indeks.

#### **3.8.2. Analisis Statistik Inferensial**

Analisis statistik inferensial dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik inferensial parametrik dengan menggunakan analisis regresi SPSS (Samsu, 2017). Beberapa tahapan yang dilakukan yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan evaluasi hasil regresi koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji kelayakan model (uji F) dan uji hipotesis (Uji-t). Adapun penjelasan dari langkah tersebut adalah sebagai berikut:

##### **a. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi dibagi menjadi beberapa pengujian (Gunawan, 2015) yaitu pengujian multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan normalitas. Penelitian ini tidak menguji autokolerasi karena data yang digunakan bukan data *time*. Adapun masing masing pengujian dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pengujian multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel independen. Uji multikolinieritas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi linier berganda, dengan patokan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Cara yang digunakan adalah koefisien korelasi antar variabel independen kurang dari 0,5, maka tidak terdapat masalah multikolinieritas (Gunawan, 2015).
  - 2) Pengujian heterokedastisitas digunakan untuk menguji adanya variabel pengganggu yang tidak konstan. Pengujian heterokedastisitas dapat dilakukan dengan cara scatter plot dengan menggunakan suatu nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit (Purnomo, 2019)
  - 3) Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi normalitas data pada penelitian ini metode yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dimana jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah signifikan  $> 0,05$  maka terdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka terdistribusi tidak normal (Asnawi & Masyhuri, 2009). Uji normalitas juga dilakukan dengan grafik *P-P plot of regression*.
- b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam melakukan uji analisis data, yang terdiri dari uji regresi sederhana. Regresi sederhana digunakan untuk menguji satu variabel independen dan variabel dependen. Regresi adalah hubungan kausal atau sebab akibat yaitu menaksir besaran kenaikan atau penurunan variabel respons (dependen) berdasarkan kenaikan atau penurunan variabel bebas (independen). Dalam regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh perubahan pada variabel keluhan pelanggan secara tetap. Secara matematis analisis regresi sederhana dapat digambarkan sebagai berikut



$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan) atau *Predictor*

Y = Garis regresi atau Variabel *response*

A = konstanta (intersep), perpotongan dengan sumbu Vertikal

b = koefisien regresi (*slope*)

### c. Evaluasi Regresi

Evaluasi regresi seperti yang dijelaskan dalam (Gunawan, 2015), dilakukan untuk mengetahui seberapa baik hasil regresi penelitian kita. Evaluasi regresi dilakukan dengan memberikan penilaian seberapa baik (*goodness of fit*) model regresi menjelaskan variasi variabel independen melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ). Kemudian menguji kelayakan model (uji F) dengan uji signifikansi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen (*overal fit*), serta

melakukan uji signifikansi (uji t) pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu (*significance test*). Penjelasan dari masing-masing pengujian tersebut dengan menggunakan hasil *output* SPSS (Gunawan, 2015) sebagai berikut:

- 1) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan dengan melihat tabel *R Square* dan dibentuk prosentase total variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.
- 2) Uji kelayakan model (uji F) dilakukan dengan melihat tabel ANOVA. Apabila tingkat signifikansi kurang dari 0,5, maka dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan merupakan model yang layak.
- 3) Uji signifikansi (uji-t) dapat diperoleh dari tabel coefficients. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,5, maka hipotesis yang diajukan diterima. Sebaliknya apabila lebih dari 0,5, maka hipotesis yang diajukan ditolak.