

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode untuk menjawab suatu masalah. Masalah merupakan penyimpangan dari apa yang seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya. Penyimpangan antara aturan dengan pelaksanaan, teori dengan praktek, perencanaan dengan pelaksanaan dan sebagainya. Langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Berdasarkan proses penelitian kuantitatif di atas maka nampak bahwa proses penelitian kuantitatif bersifat linier, dimana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah berteori, berhipotesis mengumpulkan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran. Sugiyono (2011:17)

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan (Y) yaitu kepuasan pelanggan, maka penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara signifikan secara simultan antara variabel independen (X) yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5), terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Serta dapat diketahui bahwa keenam variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Alasan pemilihan Dimensi Kualitas Pelayanan adalah *Tangible* yaitu bukti fisik penampilan dan kemampuan sarana perusahaan. Keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata yang diberikan oleh perusahaan. *Reliability* adalah perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang jelas. *Assurance* adalah kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri kepada pelanggan. Alasan menggunakan *Empathy* adalah perhatian, memahami keinginan pelanggan.

Tempat yang menjadi subyek penelitian yaitu Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang yang didirikan pada tahun 2017, Jasa Air Bersih Tirtoyoso adalah program hibah desa yaitu sebesar Rp. 238.849.000,- (Dua ratus tiga puluh delapan juta delapan ratus empat puluh Sembilan ribu rupiah) dari Pamsimas kepada masyarakat desa Ranuyoso Lumajang , yaitu melalui pengelolaan, pemeliharaan, optimalisasi dan pengembangan sarana air Bersih agar mempunyai manfaat yang berkesinambungan dan mendorong masyarakat berperilaku hidup bersih dan sehat. Dengan tersedianya air Bersih sampai ke pemukiman dan adanya dana pemeliharaan sarana yang belum digunakan dapat mendorong daya produksi dan menumbuhkan usaha baru dalam rangka meningkatkan daya produksi masyarakat desa ranuyoso terutama bagi golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah.

3.3 Jenis dan Sumber data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer sebagai berikut :

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo, 2018:142).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu pelanggan atau Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang yang berjumlah 165 pengguna. Kuesioner berisi tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible Reliability Responsiveness Assurance Empathy* terhadap kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Mudrajad Kuncoro (2013:148) sumber data terdapat dua jenis data yaitu internal dan eksternal.

- a. Data internal adalah data yang berasal dari dalam organisasi atau perusahaan tersebut.
- b. Data eksternal adalah data yang berasal dari luar organisasi atau perusahaan tersebut.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan adalah data internal. Data internal ialah data yang menggambarkan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal. Data internal dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui objek yaitu pelanggan atau Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang yang berjumlah 165 pengguna.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012:115). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu Sugiyono (2011:80). Dalam penelitian ini populasinya adalah Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang yang berjumlah 165 pengguna.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, yang akan digunakan untuk menduga karakteristik populasi. Teknik pengambilan Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *probability Sampling* dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *Research Methods For Business*(1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2015:164),sebagai berikut.

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya,) maka anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel $10 \times 5 = 50$.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis *multivariate* yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal 10 untuk setiap variabel. Peneliti ingin menjangkau tanggapan responden lebih banyak maka jumlah sampel yang diambil ditingkatkan menjadi 10×6 variabel = 60 sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability Sampling*, yaitu teknik

pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dan teknik yang dipilih adalah *simple random sampling*. *simple random sampling* dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan syarat yang ada dalam populasi itu (Sugiyono,2012:116-118).

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

variabel ini yang sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2011:39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- 1) *Tangible*
- 2) *Reliability*
- 3) *Responsiveness*
- 4) *Assurance*
- 5) *Empathy*

b. Variabel Dependen

Sering disebut sebagai variabel *output*, *criteria*, *konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan

variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas Sugiyono (2011:39). Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

3.5.2 Devinisi Konseptual

a. *Tangible*

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) Bukti Fisik (Tangible) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

b. *Reliability*

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) Reliabilitas (reliability) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

c. *Responsiveness*

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) Daya Tanggap (Responsiveness) Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. *Assurance*

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) Jaminan (Assurance) Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi

para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

e. *Empathy*

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) Empati (*Empathy*) Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

f. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti baik, kepuasan juga disebut dengan upaya untuk memenuhi suatu barang yang dianggap penting dalam kehidupan sehari – hari (Tjiptono dan Chandra, 2016:204). Pelanggan merupakan seseorang yang setia untuk membeli suatu barang ditempat yang sama (Ratnasari dan Aksa 2011:102).

3.5.3 Devinisi Operasional

a. *Tangible*

Merupakan bukti fisik yang ada pada perusahaan seperti alat-alat yang di gunakan dalam suatu perusahaan serta juga berupa penampilan dari karyawan dan kemampuan sarana pada perusahaan.

Indikator *tangible* atau bukti fisik adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra, 2016:162):

- 1) Peralatan modern.

- 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual.
- 3) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.
- 4) Materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Berdasarkan indikator - Indikator tentang *Tangible* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) Kualitas peralatan yang ditawarkan oleh Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern).
- b) Fasilitas tempat pembayaran pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sudah sesuai kebutuhan, dengan peralatan teknologi yang canggih.
- c) Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memiliki penampilan menarik bersih dan profesional.
- d) Proses pelayanan pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sangat cepat dan tanggap.

b. *Reliability*

Indikator *reability* atau keandalan adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra, 2016:162):

- 1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- 2) Dapat di andalkan dalam mengenai masalah jasa pelayanan.
- 3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *reliability* dalam penelitian ini, maka disusun kuisisioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang menyediakan pilihan sesuai yang dijanjikan.

- b) Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan apa bila terjadi kerusakan terhadap Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.
- c) Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memberikan pengarahan dalam menyampaikan prosedur saat terjadinya masalah di lapangan secara benar.

c. *Responsiveness*

Indikator *responsiveness* atau daya tanggap adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra 2016:162) :

- 1) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- 2) Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.
- 3) Kesiediaan untuk membantu pelanggan.

Berdasarkan indikator - indikator tentang *responsiveness* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah :

- a) Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang selalu menginformasikan kepada pelanggan atau anggota tentang kepastian waktu pelayanan.
- b) Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang tepat waktu dalam pemberian pelayanan.
- c) Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada pelanggan.

d. *Assurance*

Indikator *assurance* atau jaminan adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra, 2016:162):

- 1) Karyawna yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- 3) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- 4) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *Assurance* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah :

- a) Pelayanan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang dapat dipercaya sesuai dengan harapan.
- b) Pelanggan atau anggota pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang merasa nyaman dalam proses pelayanan.
- c) Pegawai Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang selalu sopan, jujur dan amanah.
- d) Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

e. *Empathy*

Indikator *empathy* adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra,2016:162):

- 1) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
- 2) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
- 3) Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

Berdasarkan indikator - indikator tentang *Empathy* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah :

- a) Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memberikan perhatian kepada masing-masing pelanggannya.
- b) Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.

- c) Waktu pelayanan pada Jasa Bersih Tirtoyoso Lumajang sesuai dengan waktu yang ditentukan.

f. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan seseorang yang setia untuk membeli suatu barang ditempat yang sama.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:118) ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu :

- 1) Kualitas Pelayanan
- 2) Emosional
- 3) Harga
- 4) Biaya dan Kemudahan

Berdasarkan indikator-indikator tentang kepuasan pelanggan dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) Saya puas dengan kualitas pelayanan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.
- b) Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.
- c) Saya merasa puas atas harga yang di tetapkan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang relatif lebih murah dengan pelayanan yang baik.
- d) Saya mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan air bersih pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

3.6 Instrumen Penelitian dan Sekala Pengukuran

Menurut sugiyono (2011:222) menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah diuji validitas reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliable, apabila instrument tidak dapat digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Instrument dalam penelitian kuantitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi dan kuesioner. Dalam penelitian kuantitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.

Instrument dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrument penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Variabel indikator dan instrument penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrument Penelitian	Skala	Sumber
1	<i>Tangible</i> (X1)	1. peralatan modern 2. fasilitas yang berdaya tarik visual	1.1. Kualitas peralatan yang ditawarkan oleh Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern). 1.2. Fasilitas tempat pembayaran atau kantor pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sudah sesuai kebutuhan, dengan peralatan teknologi yang canggih	Ordinal	Tjiptono dan Chandra (2016)

Lanjutan Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

N	Variabel	Indikator	Instrumen Penelitian	Skala	Sumber
0		3. karyawan yang berpenampilan rapi	1.3. Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memiliki penampilan menarik bersih dan profesional.		
		4. materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.	1.4. Proses pelayanan pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sangat cepat dan tanggap.		
2	<i>Reliability</i> (X2)	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan	2.1 Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang menyediakan pilihan jasa sesuai yang dijanjikan	Ordinal	Tjiptono dan Chandra (2016)
		2. Dapat diandalkan dalam mengenai masalah jasa pelayanan	2.2 Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan apa bila terjadi kerusakan terhadap Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.		
		3. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.	2.3 Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memberikan pengarahan dalam menyampaikan prosedur saat terjadinya masalah di lapangan secara benar.		

Lanjutan Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen Penelitian	Skala	Sumber
3	<i>Responsiveness</i> (X3)	<p>1. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.</p> <p>2. Layanan yang segera atau cepat bagi pelangga.</p> <p>3. Kesediaan untuk membantu pelanggan.</p>	<p>3.1 Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang selalu menginformasikan kepada pelanggan atau anggota tentang kepastian waktu pelayanan.</p> <p>3.2 Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang tepat waktu dalam pemberian pelayanan.</p> <p>3.3 Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada pelanggan.</p>	Ordinal	Tjiptono dan Chandra (2016)
4	<i>Assurance</i> (X4)	<p>1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.</p> <p>2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.</p> <p>3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.</p> <p>4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.</p>	<p>4.1 Pelayanan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang dapat dipercaya sesuai dengan harapan</p> <p>4.2 Pelanggan atau anggota pada Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang merasa nyaman dalam proses pelayanan</p> <p>4.3 Pegawai Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang selalu sopan, jujur dan amanah</p> <p>4.4 Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.</p>	Ordinal	Tjiptono dan Candra (2016)

Lanjutan Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen Penelitian	Skala	Sumber
5	<i>Empathy</i> (X5)	1 Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.	5.1 Karyawan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang memberikan perhatian kepada masing-masing pelanggannya.	Ordinal	Tjiptono dan Chandra (2016)
		2 Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.	5.2 Karyawan Jasa Air Bersih Lumajang memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.		
		3 Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.	5.3 Waktu pelayanan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang sesuai dengan waktu yang ditentukan.		
6	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kualitas Pelayanan	6.1 Saya puas dengan kualitas pelayanan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.		
		2. Emosional	6.2 Saya selalu berminat untuk menggunakan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang		
		3. Harga	6.3 Saya merasa puas atas harga yang ditetapkan Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang karena relatif lebih murah.		
		4. Biaya Kemudahan	6.4 Saya mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan air bersih di Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.		

3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran. (Sugiyono, 2015:192)

Pengukuran data untuk Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang, dilakukan dengan member skor pada tiap-tiap jawaban pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor pada dalam (penelitian ini berdasarkan skala *likert*). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Adapun bentuk skala likert menurut Sugiyono (2011:94) sebagai berikut:

- | | |
|---|---|
| a. Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS/SL) diberi skor | 5 |
| b. Setuju/sering/positif (ST/SR) diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (RG/KD) diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif (TS/HT) diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/tidak pernah (STS/TP) diberi skor | 1 |

3.7.2 Observasi

Menurut hadi (1986) dalam Sugiyono (2011:145) mendefinisikan “Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Obsevasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap responden yaitu pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang yang berada diarea Ranuyoso Lumajang

3.7.3 Wawancara

Menurut Sugiyono (2011:140) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam penelian ini peneliti memilih menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara tidak struktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

3.7.4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh teoro-teori yang mendukung penelitian ini, peneliti melakukan kepustakaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

3.8. Tehnik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2011:243) menyatakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum pengujian hipotesis maka perlu adanya pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjaring data responden .dimana data harus valid fan reliable untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Pengujian Validitas

Uji validasi berguna untuk mengetahui apakah adanya pertanyaan – pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2011:166).

Langkah-langkah mengukur validasi sebagai berikut:

- 1) Melakukan uji coba kuesioner dengan meminta 60 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 orang ini, distribusi skor (nilai) akan mendekati kurva normal
- 2) Siapkan tabel tabulasi jawaban.

- 3) Hitung korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan memakai rumus korelasi product moment, yang rumusnya seperti berikut ini:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
 N = Jumlah observasi / responden
 X = Sekor Pertanyaan
 Y = Skor Total

Syarat minimal untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas

r minimal bernilai 0,3 jadi jika korelasi antara butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kusioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan (Paramita, 2018:73).

Uji Reliabilitas dapat dilakukan ndengan melihat koefisien *Alpha Cronbach* (Nugroho, 2011:33). Indeks criteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,000 – 0,20	Kurang Reliable
2	0,201 – 0,40	Agak Reliable
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliable
4	0,601 – 0,80	Reliable
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Santoso (2012:361) menyatakan bahwa normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk yang simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.
- 2) Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan rumus *skewness* bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negative berarti sebaran data menceng ke kanan.

$$Z = \frac{\text{skewness}}{\sqrt{6/N}}$$

- 3) Selanjutnya nilai Z dihitung, dibandingkan dengan nilai Z tabel tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai Z dihitung lebih kecil dari nilai Z tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.
- 4) Pengujian normalitas data dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogrof Smirnof*.

Uji Normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat normal *probability plot* pada output SPSS, jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Lupiyoadi (2015:141) mendefinisikan “Uji Multikolinieritas adalah suatu kondisi di mana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linear. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas”.

Lupiyoadi (2015:142) mendefinisikan “Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala Multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik, jika hasil penghitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi. Selain melihat nilai VIF, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* yang dihasilkan mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas sedangkan semakin menjauhi 1, maka model tidak terjadi/bebas gejala multikolinieritas”.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lainnya. Jika varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varian yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Umar 2011:179). Penelitian ini menggunakan metode PP-Plot dengan kriteria bahwa gambar tidak membentuk suatu pola tertentu.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor prediktor dimanipulasi (diambil turunnya nilainya).

Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua. (Sugiyono, 2012:277) persamaan regresi adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y	= variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan
A	= konstanta
B	= koefisien regresi variabel independen
X ₁	= <i>tangible</i>
X ₂	= <i>reliability</i>
X ₃	= <i>responsiveness</i>
X ₄	= <i>assurance</i>
X ₅	= <i>empathy</i>
E	= eror

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian regresi berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) secara parsial dan simultan.

a) Uji parsial (Uji t)

Menurut Silaen (2014:357) menyatakan bahwa “Uji t digunakan untuk menguji persamaan regresi apakah memang valid untuk memprediksi Variabel Y, atau untuk menguji apakah sebenarnya ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen”.

Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh *Tangible* yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

H2 : Terdapat pengaruh *Reliability* yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

H3 : Terdapat pengaruh *Responsiveness* yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang

H4 : Terdapat pengaruh *Assurance* yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bersih Tirtoyoso Lumajang.

H5 : Terdapat pengaruh *Empathy* yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

2. Menentukan tingkat signifikansi dan derajat kebebasan.

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Untuk derajat kebebasan menggunakan formula $df = n - 2$ dimana n adalah berat sampel. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima dan artinya variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikan $> 0,05$, maka hipotesis ditolak dan artinya variabel dependen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Menentukan kriteria pengujian :

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

4. Menghitung Statistik Uji

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : nilai uji t

r : koefisien relasi

r^2 : koefisien determinasi

n : jumlah sampel

(Darma, Y., Dede, S., & Yani, A., 2019:181)

5. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan menentukan t_{tabel}

b) Uji Simultan (Uji F)

Menurut Lupiyoadi dan Ridho (2015:165) Uji F adalah uji simultan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dengan cara uji signifikan.

Adapun tahapan dalam Uji F adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis. Hipotesis pada penelitian ini adalah :

H_6 : Terdapat pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.

2. Mengukur tingkat signifikansi dan derajat kebebasan :

Tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebesar 0,05.

Untuk df pembilang = k , dan df penyebut = $n - k - 1$. Jika nilai signifikan <

0,05, maka hipotesis diterima dan artinya variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikan $> 0,05$, maka hipotesis ditolak dan artinya variabel dependen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

4. Menghitung Statistik Uji

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Keterangan :

F_{hitung} : nilai uji F

R : koefisien korelasi ganda

k : banyaknya variabel independen

n : banyaknya anggota sampel

(Unaradjan, D. D., 2019:213)

5. Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .

3.8.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi

adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik (Kuncoro, 2009:240-241).

Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari seberapa besarnya pengaruh variabel independen yaitu dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5), dan (Y) yaitu kepuasan Pengguna Jasa Air Bersih Tirtoyoso Lumajang.