

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *asosiatif*. Menurut Sugiyono (2012:11), penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan kedua variabel tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian bertempat di PT. Federal International Finance (FIF) yang berlokasi di Jalan Brigjend Katamso No.793 Medan 20158. Telp. (061) 7875948.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan tiga bulan mulai dari bulan Januari 2014 sampai dengan bulan Mei 2014.

Tabel III.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Penelitian 2014																			
		Jan				Peb				Mar				Apr				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal																				
2	Penyebaran Quisioner																				
3	Analisis Data																				
4	Penulisan Skripsi																				
5	Bimbingan Skripsi																				
6	Seminar Hasil																				
7	Penyiapan Berkas																				
8	Sidang (Meja Hijau)																				

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2012:72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berkenaan dengan itu, maka populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di PT. Federal International Finance Medan yang berjumlah 160266 dari bulan Mei 2013 s/d April 2014. Data populasi berasal dari jumlah pelanggan dengan perincian sebagai berikut :

Tabel III.2
Jumlah Pelanggan
PT. Federal International Finance Medan

Bulan	Jumlah Pelanggan
April 2013	9304
Mei 2013	16940
Juni 2013	14531
Juli 2013	13588
Agustus 2013	10570
September 2013	11515
Oktober 2013	11048
November 2013	13880
Desember 2013	13227
Januari 2014	14679
Pebruari 2014	14528
Maret 2014	16456
Total	160266

Sumber : Data Olahan, 2014

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:73), “Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut”. Teknik sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2008:78) yaitu :

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Dimana : n = Jumlah Sampel
N = Ukuran Populasi
e = Standar error (10%)

Sehingga jumlah sampel menjadi :

$$n = 160266 / (1 + 160266 (0,1)^2) = 97,9 \text{ (dibulatkan menjadi 98)}$$

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2012:78). Kriteria pelanggan yang dipakai untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke PT. Federal International Finance Medan.

C. Definisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel-variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain. Adapun defenisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Variabel bebas (X): Kualitas pelayanan adalah Sejauh mana perbandingan persepsi para pelanggan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.
- 2) Variabel terikat (Y): Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan yang diperoleh pelanggan dapat memberikan umpan

balik bagi perusahaan sehingga pelanggan akan merasa senang dan akan tetap menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut.

Tabel III.3
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Operasional Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan X1	Tangibles	a. Kondisi fisik/fasilitas b. Kenyamanan ruangan
X2	Reliability	a. Kecepatan melayani pelanggan b. Prosedur penanganan pelanggan
X3	Responsiveness	a. Ketrampilan pelayan/petugas dalam menanggapi kebutuhan pelanggan b. Kemampuan karyawan/daya tanggap dalam melayani pelanggan
X4	Assurance	a. Sikap yang dimiliki karyawan (ramah, sopan dan murah senyum) b. Jaminan keamanan dan ketenangan
X5	Emphaty	a. Tersedianya tempat menunggu
Kepuasan Pelanggan (Y)		a. Pelayanan b. Kinerja c. Rekomendasi kepada orang lain

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Menurut Sugiyono (2002:13) "Data kualitatif yaitu data yang berbentuk angka

yang di skorkan. Sementara sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara dari kuesioner yang disebar. Data tersebut berupa tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Federal international Finance Medan meliputi variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta kepuasan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta informasi yang diperlukan, penulis melakukan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas untuk memperoleh berbagai informasi yang dapat membantu di dalam penelitian.

2. Penelitian Kelapangan (*Flied Research*)

Metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian ini maka tehnik yang digunakan adalah:

- a. Pengamatan (*Observation*) yaitu peneliti secara langsung mendatangi daerah penelitian dan mengamati secara langsung pelanggan pada PT. Federal international Finance Medan tersebut.
- b. Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan dialog secara langsung dengan pelanggan.

Kuesioner (*Questioner*), yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden (pelanggan) dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 (lima) opsi sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.4
Instrumen Skala Likert

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012:124)

F. Tehnik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan (kuesioner) dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Nugroho (2006:68) Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka pernyataan tersebut valid
- b. Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka pernyataan tersebut tidak valid

Realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji realibilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap butir pernyataan untuk lebih dari satu variabel. Menurut Nugroho (2006:72) realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0.60.

2. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00 dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

bx = Koefisien Regresi

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t. Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian

Dimana : $t_{hitung} > t_{tabel}$ = H_0 ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$t_{hitung} < t_{tabel}$ = H_a diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan koefisien determinasi (adjusted R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan terhadap variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik.