

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian adalah Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3) PT. Centra Gama Indovisi, dengan Subyek penelitiannya adalah peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan dan sertifikasi K3 yang diselenggarakan oleh PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety)

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan tertulis yang akan dijawab responden, sehingga peneliti mendapatkan data untuk menguji hipotesis dan menjawab masalah penelitian (Umar, 2003). Kuesioner ini dirancang dengan pertanyaan-pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian. Setiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Sumber data primer adalah kuesioner kepada responden tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dari responden adalah data kualitatif yang kemudian dibuat menjadi angka dalam skala likert.

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah gabungan dari elemen-elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang berkarakteristik mirip yang menjadi fokus peneliti karena dilihat sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Sedangkan Sekaran (2011) menyatakan populasi mengacu pada keseluruhan dari kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi oleh peneliti. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat menetapkan populasi penelitian adalah peserta yang pernah mengikuti pelatihan dan sertifikasi K3 secara reguler di gedung pelatihan PJK3 PT. Centra Gama Indovisi (Centra Safety) selama tahun 2017 sejumlah 246 orang

Sampel adalah wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002). Sedangkan menurut Sugiyono (2007) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya jumlah sampel yang harus diambil dari populasi dalam suatu kegiatan penelitian sangat tergantung dari keadaan populasi itu sendiri, semakin homogen keadaan populasinya maka jumlah sampel semakin sedikit, begitu juga sebaliknya. Adapun penentuan jumlah sampel pada penelitian ini mengacu dari metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2007), bahwa dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Karena variabel dalam penelitian ini adalah 6 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 6 = 60$ (sampel minimal).

Metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*, yaitu metode *sampling*, dimana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

1. Variabel Bebas (*Independent*) : Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah ukuran dari seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai harapan pelanggan, memberikan kualitas layanan berarti sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten (Lewis dan Booms, 1983). Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) :

- a. *Tangibles* (X1) merupakan suatu bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Adapun indikatornya adalah (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) :

- 1) Peralatan yang modern

- 2) Fasilitas yang terlihat menarik secara visual
 - 3) Penampilan karyawan yang rapi dan profesional
 - 4) Penampilan fasilitas fisik perusahaan sesuai jenis layanan
- b. *Reliability* (X2) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Indikator *reliability* adalah (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) :
- 1) Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
 - 2) Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan
 - 3) Simpatik dan meyakinkan dalam pelayanan pelanggan
 - 4) Menyediakan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - 5) Keakuratan dalam melakukan pelayanan jasa

c. *Responsiveness* (X3) merupakan kemampuan perusahaan dalam membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan cara penyampaian informasi yang jelas. Indikatornya adalah (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) :

- 1) Selalu memberikan informasi kepada pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
- 2) Layanan tepat waktu bagi pelanggan
- 3) Ketersediaan untuk membantu pelanggan
- 4) Kesiapan merespon permintaan pelanggan

d. *Assurance* (X4) merupakan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan dari layanan yang dijanjikan dan didukung oleh pengetahuan dan sopan santun para staf perusahaan. Indikatornya adalah (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) :

- 1) Karyawan menanamkan keyakinan kepada pelanggan
- 2) Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi yang dilakukan
- 3) Karyawan selalu sopan

- 4) Karyawan mendapat dukungan dari perusahaan dalam melaksanakan tugas mereka
- e. *Empathy* (X5) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Indikatornya adalah (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) :

- 1) Memberikan perhatian personal terhadap pelanggan
 - 2) Karyawan menghadapi pelanggan dengan penuh perhatian
 - 3) Karyawan memahami kebutuhan pelanggan mereka
 - 4) Mengutamakan kepentingan terbaik bagi pelanggan
 - 5) Perusahaan mempunyai jam operasional yang nyaman bagi pelanggan
2. Variabel Terikat (*Dependent*) : Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap perbandingan antara tingkat harapan yang telah ada didalam

benak mereka dengan kinerja aktual yang mereka alami. Ketika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Pelanggan akan puas jika kinerja penyedia layanan mampu melebihi ekspektasi pelanggan (Kotler dan Keller, 2009)

Indikator kepuasan pelanggan yang digunakan, menurut Claes Fornell (2000) adalah :

- a. Kepuasan secara keseluruhan
- b. Konfirmasi harapan (kinerja melebihi harapan)
- c. Perbandingan kinerja dengan layanan yang diidealkan

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Sekaran, 2011).

Kuesioner yang memiliki validitas tinggi mampu menjelaskan masalah penelitian. Tinggi rendahnya validitas

kuesioner dihitung dengan teknik korelasi *product moment* dengan rumus (Sekaran, 2011):

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x dan y

n : Jumlah sampel

x : Nilai total atribut

y : Nilai dari variabel

Kuesioner dikatakan valid jika hasil perhitungan signifikansi kurang dari α yaitu 5% atau 0,05 (Sekaran, 2011). Sedangkan menurut Umar (2003), menyebutkan bahwa jika koefisien korelasi *product moment* melebihi r tabel maka dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur kuesioner yang digunakan reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban responden terhadap pertanyaan itu konsisten dari waktu ke waktu. Variabel dalam kuesioner

dikatakan reliabel jika memberikan ciri *Cronbach Alpha* > 0,60 *Nunnaly* (Ghozali, 2005).

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2011). Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas data dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Uji statistik non – parametrik *Kolmogorov- Smirnov* (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis (Ghozali, 2011) :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 5 %, maka Ho diterima berarti data residual terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

Menurut Ghozali (2011) multikolinearitas dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregresi terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan nilai kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Setiap analisa harus menentukan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir.

3. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan deviasi standar nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Pengujian ini juga bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen (Z-PRED) dan residualnya (S-SRED), dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah (Y yang diprediksi – Y sesungguhnya). Apabila titik – titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara acak dan tidak membentuk pola, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model tersebut layak dipakai. Analisis dengan grafik *plots* memiliki kelemahan yang cukup signifikan oleh karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil *ploting*. Semakin sedikit jumlah pengamatan semakin sulit menginterpretasikan

hasil grafik plot. Oleh sebab itu diperlukan uji statistik yang lebih dapat menjamin keakuratan hasil. Uji statistik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah uji Glejser (Ghozali, 2011).

H. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisa statistik dalam menggambarkan data dari responden. Statistik deskriptif digunakan untuk untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2007).

Data yang dihimpun dari responden adalah jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Untuk menghitung persentase jawaban dari responden, menggunakan rumus

$$P = (F/N) \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Frekuensi setiap jawaban yang telah menjadi pilihan responden

N : Jumlah responden

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel *dependent* dengan *independent*. Variabel *independent* diasumsikan random, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel *independent* diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

a = konstanta

b₁-b₅ = koefisiensi regresi

Y = variabel kepuasan pelanggan

X₁ = variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

X₂ = variabel *Reliability* (Keandalan)

X₃ = variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

X_4 = variabel *Assurance* (Jaminan)

X_5 = variabel *Emphaty* (Empati)

e = error

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F merupakan uji untuk menganalisis pengaruh variabel *independent*, yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara simultan terhadap variabel *dependent*, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Kriteria yang digunakan adalah:

- a. $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel *independent*, yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).
- b. $H_a : b_1 - b_5 > 0$, artinya ada pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen, yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Emphaty* (X_5), secara simultan terhadap variabel *dependent*, yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel *independent* secara simultan berpengaruh terhadap variabel *dependent*
- b. Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel *independent* secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*

4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t merupakan suatu uji untuk mengukur signifikansi pengaruh variabel *independent* secara parsial atau individual terhadap variabel *dependent*. Kriteria yang digunakan adalah:

- a. $H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel *independent* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent*.
- b. $H_1 : b_i > 0$, artinya suatu variabel *independent* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *dependent*.

Adapun kriteria untuk pengujian yang digunakan adalah :

- a. Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$)
- b. Apabila t hitung $\geq t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

c. Apabila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

5. Uji Koefisiensi Determinasi (Adj. R^2)

Uji Koefisiensi determinasi digunakan untuk mengukur atau menjelaskan seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisiensi determinasi adalah antara nol sampai satu (Ghozali, 2005). Semakin tinggi nilai R^2 , menunjukkan semakin besar pengaruh variabel *independent* terhadap perubahan atau peningkatan variabel *dependent*. Jika dalam uji empiris diperoleh nilai *adjusted* R^2 negatif, maka *adjusted* R^2 dianggap nol.