

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada dasarnya jenis penelitian dibedakan atas penelitian menurut tempat dilaksanakan dan penelitian menurut metodenya, menurut tempat dilaksanakannya, maka jenis penelitian ini termasuk kepada penelitian lapangan (field research) yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah berdasarkan data-data, menyajikan data dan menganalisis data.

Penelitian ini dilakukakn secara kuantitatif, dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada prinsipnya penelitian lapangan bertujuan untuk memecahkan masalah praktis dalam masyarakat, sebagaimana penelitian yang penulis lakukan yang bertujuan untuk mencari dan melihat bagaimana sebenarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada depot air minum isi ulang yang berlokasi di Desa Kebonagung Kecamatan Kraksaan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data dalam permasalahan yang dikaji, pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada depot air minum isi ulang yang berada di Desa Kebonagung Kecamatan Kraksaan.

### C. Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diambil dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan angket kepada konsumen depot air minum depot Air Cakrawala di Desa kebonagung Kecamatan Kraksaan

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal dan lembaga lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari depot air minum isi ulang di Desa Kebonagung Kecamatan Kraksaan berupa data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penyusunan angket ini disusun menurut skala likert dengan di beri skor atau nilai sebagai berikut:

Sangat setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup setuju (CS)	= 3
Tidak setuju (TS)	= 2
Sangat tidak setuju (STS)	= 1

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam penelitian kuantitatif, istilah populasi dinamakan juga dengan sosial situation atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis situasi sosial ini dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui "apa yang terjadi" didalamnya. Peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen pada depot air minum isi ulang yang berada di Desa Kebonagung kecamatan Kraksaan.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti secara rinci. Adapun sampel yang digunakan adalah sampel acak sederhana yaitu cara pengambilan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama untuk dipilih bagi setiap individu atau unit dalam keseluruhan populasi.

## F. Instrumen Penelitian

Penelitian menggunakan instrumen yang tepat terhadap responden akan menunjang agar data yang diperoleh adalah data yang diinginkan dari responden, angket adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan data tersebut. Penyusunan instrumen penelitian dituangkan dalam bentuk pertanyaan. Metode skala likert bergradasi digunakan dalam pernyataan yang diberikan responden. Adapun yang menjadi instrumen penelitian dari penulis nantinya seperti *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan kepuasan.

## G. Metode Analisis Data

Analisa data adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari, menyusun secara sistematis sehingga mudah dipahami dan dapat diambil kesimpulan pada data yang di dapat. Berikut teknik analisa data yang digunakan:

1. Uji pra-penelitian
  - a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrument. Tinggi atau rendahnya validitas akan menunjukkan penyimpangan data yang dikumpulkan. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Uji validitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS versi 15. Pengambilan koefisien korelasi

minimum untuk dapat memenuhi syarat adalah sebesar 0,30. Sehingga dapat disimpulkan apabila korelasi antar item dengan skor total kurang dari 0,30 maka dalam instrumen dikatakan tidak valid. Sebaliknya semakin tinggi korelasi itu mendekati angka (1,00) maka semakin kuat pula korelasinya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrument. Instrumen yang reliabile menunjukkan bahwa instrument tersebut akan mampu mengungkap data yang dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS, dengan menggunakan alat ukur ordinal. Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik cronbach alfa  $>0,60$ , dimana pada pengujian ini menggunakan bantuan komputer program SPSS.

2. Analisis Deskriptif

Mengolah data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dapat berupa menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berupa variabel yang timbul dan menjadi objek penelitian. Data diolah dengan menggunakan metode statistik seperti rata-rata.

### 3. Analisis Inferensial

Analisis regresi linear bergandaberfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan menggunakan alat bantu aplikasi software SPSS 15.

Formulasi yang digunakan adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen Dept Air Minum

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Bukti fisik

X<sub>2</sub> = Kehandalan

X<sub>3</sub> = Daya Tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati