

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian ini berbentuk deskriptif kuantitatif menggunakan metode sensus dengan pendekatan studi kasus, jenis hubungan desain kasual asimetris yang bersifat deskriptif eksploratif, unit analisis penelitian yang dilakukan adalah Di Penggilingan Padi Sri Rahayu Di Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir, dengan subjek penelitian seluruh pengguna jasa Di Kilang Padi Sri Rahayu Di Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Kilang Padi Sri Rahayu Blok A Dusun Wonorejo RT 06 RW 02 Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

#### 3.3. Operasional Variabel

**Tabel 3.1. Operasional Variabel**

Variable	Dimensi	Indikator
<b>1. Pelayanan (X1)</b> Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).	1. Bukti Langsung	✓ Kenyamanan gedung ✓ Kebersihan gedung ✓ Keramahan karyawan

	2. Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓ Memberikan pelayanan yang baik</li> <li>✓ Ketersediaan dan ke efektifan mesin</li> <li>✓ Keterampilan karyawan melayani konsumen</li> <li>✓ Ketepatan waktu, penggilingan padi</li> </ul>
	3. Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kecekatan karyawan menangani konsumen</li> <li>✓ Kecekatan menangani keluhan</li> </ul>
	4. Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kualitas beras</li> <li>✓ Kecepatan menangani keluhan</li> </ul>
	5. Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kemampuan menanggapi</li> <li>✓ Keramahan karyawan</li> <li>✓ Perhatian terhadap keluhan</li> <li>✓ Pelayanan yang adil</li> </ul>
<p><b>2. Kepuasan Pelanggan (X2)</b></p> <p>Kepuasan pelanggan menurut Churcill (2002:36), bahwa kepuasan pelanggan memiliki reaksi secara keseluruhan antara harapan konsumsi dengan produk atau jasa di dasar persepsi reaksi, evaluasi dan psikologis</p>	1. Kesesuaian Harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Memberikan pelayanan terbaik.</li> <li>✓ Fasilitas yang diharapkan</li> </ul>
	2. Minat Berkunjung Kembali	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nilai dan manfaat</li> <li>✓ Fasilitas memadai</li> <li>✓ Karyawan yang memuaskan</li> </ul>

	3. Kesiapan Merekomendasikan	✓ Menyarankan kepada orang lain terhadap produk, pelayanan dan fasilitas yang diberikan.
<b>3. Keputusan Penggunaan Jasa</b>	1. Pengenalan Kebutuhan	✓ Kemajuan teknologi ✓ Keberadaan penggilingan
	2. Pencarian Informasi	✓ Sumber informasi
	3. Evaluasi Informasi Alternatif	✓ Mesin penggilingan ✓ Aksesibilitas penggilingan ✓ Jarak penggilingan
	4. Keputusan Pembelian	✓ Citra penggilingan
	5. Tindakan Pasca Pembelian	✓ Merasa puas ✓ Merekomendasikan

Sumber: Ujang Sumarwan (2011), Kotler dan Keller (2009)

### 3.4. Jenis Dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh dari pengumpulan data, data primer diperoleh dari menyebarkan kuisioner langsung kepada responden yang menjadi objek penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah ada yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari Penggilingan Padi Sri Rahayu Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir.

### **3.5. Populasi Dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah para petani yang berada di dusun Wonorejo desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir. Jumlah populasi sebanyak 60 orang dusun Wonorejo desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang.

#### **b. Sampel**

Dalam penelitian ini sampel yang diperoleh representative berdasarkan sensus sebanyak 60 orang. Namun hanya 37 orang yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

#### **1. Kuisisioner**

Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang disebarakan kepada pengguna jasa Penggilingan Padi Sri Rahayu sebagai sampel dari penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi yang diperlukan dalam penelitian.

#### **2. Wawancara**

Wawancara yaitu cara untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya kepada orang yang menjadi sumber data (Ronny Kountour:2004). Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data dari masyarakat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan Jasa Penggilingan Padi Sri Rahayu di



Dusun Wonorejo Desa Muktijaya Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir.

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berupa dokumen yang diperoleh dengan melihat, mencatat, merekam dan mengabadikan gambar, serta pengumpulan literatur-literatur terkait dengan penggunaan Jasa Penggilingan Padi meliputi mesin penggilingan padi itu sendiri dan cara kerjanya. Selain itu penulis juga mencari referensi data dari masyarakat luas mengenai fenomena pemilihan menggunakan Jasa Penggilingan Padi. Data-data yang diperoleh diolah dengan metode deskriptif studi kasus.

#### 3.7. Analisis Data

Analisis data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data yang di dapat dari responden, kemudian ditabulasikan dan di analisis secara kuantitatif, selanjutnya diuraikan dan dihitung dengan keadaan sebenarnya untuk mendapatkan kesimpulan, dengan melakukan uji sebagai berikut :

##### 3.7.1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono,2011). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Agusty Ferdinand,2006). Dasar

pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah :

- a) Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel tersebut valid.
- b) Jika  $r$  hitung tidak positif serta  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS (*statistical package for social sciences*).

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki pengertian tingkat kepercayaan data yang tinggi terjadi jika fakta yang telah dikumpulkan tidak berubah apabila diadakan pengamatan ulang, kehandalan ini terutama berhubungan dengan kemampuan peneliti untuk mencari data, kemampuan responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan, serta kemampuan peneliti dalam mengintegrasikan jawaban yang diberikan responden (sonny sumarsono,, 2004). Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas kuisioner melalui uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) dengan program SPSS *for windows*. Menurut nunnaly (dalam Imam Ghozali,2006) suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach Alpha*  $>$  0,06 pada hasil pengujian.

### 3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Alat analisis ini di gunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel dependen dengan independen. Rumus linier berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

Rumus :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$

Di mana:  $Y =$  Keputusan Penggunaan Jasa

$a =$  konstanta

$b =$  koefisien regresi

$X_1 =$  Pelayanan

$X_2 =$  Kepuasan Pelanggan

$\varepsilon =$  prediktion eror

#### 3.7.4. Uji Koefisien Korelasi ( $r$ )

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk melihat seberapa kuat atau lemahnya hubungan antara variabel bebas atau independen (  $X$  ) dengan variabel terikat atau dependen (  $Y$  ) dengan rumus :

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

Keterangan :

$r =$  Koefisien Korelasi

$n =$  Banyaknya pasangan data  $x$  dan  $Y$

$\sum x =$  Total jumlah dari Variabel  $X$

$\sum y =$  Total Jumlah dari Variabel  $Y$

#### 3.7.5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar presentase variasi variabel bebas (independen) pada model regresi linier berganda dalam menjelaskan variasi variabel terikat (dependen) (Priyanto, 2008). Nilai

koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Augusty Ferdinand,2006).

### 3.6.6. Uji Simultan ( Uji f )

Uji Statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Bila nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Imam Ghozali,2006). Dalam penelitian ini Uji Statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ), secara simultan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pengguna jasa (Y). Kriteria untuk membuat hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Membuat hipotesis untuk kasus pengujian F-test

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$  Artinya variabel independen yaitu pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan penggunaan jasa (Y).  $H_a : b_1-b_2 > 0$  Artinya variabel independen yaitu pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa (Y).

2. Menentukan F tabel dan F hitung



Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan 5%, jika F hitung > F tabel, maka  $H_0$  ditolak yang berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. kemudian jika F hitung < F tabel, maka  $H_0$  diterima yang berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.7.7. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel  $X_1$ , dan  $X_2$  benar-benar berpengaruh terhadap variabel secara individual atau parsial (Imam Ghazali, 2006).

Dalam penelitian ini Uji Statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu keputusan penggunaan jasa (Y). Hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

- a.  $H_0 : b_1 = 0$ , artinya variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan jasa.
- b.  $H_0 : b_2 = 0$ , artinya variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan jasa.
- c.  $H_a : b_1 = 0$ , artinya variabel pelayanan berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan jasa.
- d.  $H_a : b_2 = 0$ , artinya variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan jasa.

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 5% adalah jika  $t$  hitung  $< t$  tabel. Maka  $H_0$  diterima, yang berarti variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen. sedangkan jika  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.7.8. Uji koefisien Epsilon

Epsilon adalah faktor-faktor atau variabel lain yang juga mempengaruhi keputusan penggunaan jasa penggilingan Padi Sri Rahayu tetapi tidak diteliti, namun dapat diketahui dari hasil pengukuran koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dan dapat dijadikan nilai untuk memprediksi. Untuk mencari epsilon dapat menggunakan rumus sebagai berikut.

$$Py\epsilon = \sqrt{1 - R^2}$$