

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi / Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang berlokasi di Jl. Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru-Riau. Sedangkan waktu penelitian berlangsung mulai tanggal 16 November 2017 hingga selesai.

3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang akan dianalisis dalam pembahasan ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X)	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	a. Kenyamanan gedung b. Kebersihan tempat pelayanan c. Kenyamanan tempat pelayanan d. Adanya ruang tunggu	Ordinal
		2. <i>Reliable</i> (kehandalan)	e. Karyawan yang handal dalam mengerjakan tugas	
		3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	f. Tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa	
		4. <i>Assurance</i> (jaminan)	g. Karyawan memiliki pengetahuan dan kompetensi h. Sopan dalam pelayanan i. Sifat dapat dipercaya	
		5. <i>Empathy</i> (empati)	j. Komunikasi yang baik k. Perhatian pribadi l. Pemahaman karyawan atas kebutuhan individu mahasiswa	

2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	a. Puas terhadap kenyamanan gedung b. Puas terhadap kebersihan tempat pelayanan c. Puas terhadap kenyamanan tempat pelayanan d. Puas dengan adanya ruang tunggu	Ordinal
		e. Puas dalam hal memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan dijanjikan f. Puas dalam hal pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa	
		g. Puas dalam hal Kesediaan untuk mendengarkan keluhan mahasiswa h. Puas dalam hal Kesediaan untuk mengatasi keluhan mahasiswa mengenai pelayanan akademik i. Puas dalam hal Kesediaan untuk mengatasi keluhan mahasiswa mengenai pelayanan administrasi	
		j. Puas dengan Jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa dengan tepat waktu k. Puas dengan Jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tepat sasaran	
		l. Puas dengan Adanya pemahaman karyawan terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya	

Sumber: Data Penelitian, 2018.

3.3 Populasi dan Sampel

1.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115), populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada Fakultas Ekonomi yang berada di Universitas Islam Riau Tahun 2017 yang berjumlah 4.476 orang.

1.3.2 Sampel

Sampel, menurut Sugiyono (2013: 116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya jumlah sampel dalam penelitian bertujuan agar mempermudah dalam melakukan pengumpulan data.

Pada penelitian ini dalam penentuan jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin untuk memperkecil jumlah populasi, hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga peneliti, berikut adalah rumus yang digunakan, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana : N = Jumlah populasi, n = Sampel sampel, e = 10% (*Std. Error*)

$$n = \frac{4,476}{1+4,476 (0.1)^2} \quad n = 97.81$$

$$n = 98 \text{ orang (Dibulatkan)}$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang responden.

Kemudian teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang nantinya dikhususkan kepada mahasiswa fakultas ekonomi semester 6 (enam) keatas, karena pada semester inilah mahasiswa yang banyak membutuhkan pelayanan pada Tata Usaha fakultas ekonomi UIR. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2015;175).

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya ada 2 data. Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpul data. Yaitu data Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Riau.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, artikel dari internet, dan berbagai sumber lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan / pernyataan yang diajukan kepada responden. Pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan tertutup dimana alternatif jawaban sudah tersedia dan responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan pilihannya.

b. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melihat kembali dan mempelajari informasi yang telah tersimpan, misalnya berkas laporan, arsip, tabel dan dokumentasi lain yang bermanfaat sebagai sumber data.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan :

a. Metode Deskriptif, yaitu penganalisaan data yang bersifat penjelasan atau penguraian dari data atau informasi yang dikaitkan dengan teori yang mendukung pembahasan.

b. Metode Kuantitatif, yaitu metode yang menunjukkan kepada riset dalam bentuk rumus-rumus. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Tata Usaha Kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, maka penulis

menggunakan analisa regresi linier yang hanya melibatkan dua variabel (X) dan (Y), (Iqbal Hasan 2009:250).

Untuk mendapatkan hasil dari data variabel diatas, penulis mentransformasikan dari data kualitatif pada kuesioner menjadi kuantitatif dengan memberikan skor atau bobot nilai pada kuisioner dengan ketentuan sebagai berikut:

Kategori Pilihan Jawaban		Skor/Bobot Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas data yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlations* lebih besar dibandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan (Sugiyono, 2010).

Bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 keatas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Hasil dari uji dapat

dikatakan realibel apabila nilai alpha > 0,60. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Dimana :

α = Koefisien Reabilitas *Alpha Cronbach*

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

S_i^2 = Jumlah varians skors item

S_x^2 = Varians skors-skors tes (seluruh item K)

2. Menentukan Model dan Persamaan Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX + \epsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Mahasiswa

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi ϵ = Epsilon (Variabel Pengganggu)

Untuk mencari nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut :

$$ab = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \quad a = Y - bX$$

3. Uji - t

Uji-t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Ho ditolak Ha diterima)
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Ho diterima Ha ditolak)

5. Menentukan Koefisien Determinasi (r^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan variabel bebas secara bersama-sama (menyeluruh) terhadap variabel tak bebas dilakukan dengan cara menghitung angka koefisien determinasi (R^2) dari fungsi permintaan. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin tepat suatu regresi linier yang dipergunakan sebagai pendekatan terhadap hasil suatu penelitian. Persamaan regresi selalu disertai nilai R^2 sebagai ukuran kecocokan.

Adapun rumus dari R^2 adalah sebagai berikut :

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