

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis memilih menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Erza Rizky A. (2020) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berbentuk numerik atau angka, dari pengumpulan data dan tampilan hasil. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis data kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan membuktikan apakah kualitas pelayanan *customer service* SiBakul Jogja berpengaruh terhadap kepuasan mitra.

Penelitian deskriptif menurut Satori dan Komaria (2012:25) yaitu bentuk penelitian yang bertujuan menjelaskan dan menggambarkan fenomena yang ada baik yang bersifat alamiah maupun rekayasa, dapat diartikan penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bersifat menjelaskan dan menguraikan hasil dari pengolahan data yang sesuai dengan aslinya. Dalam penelitian ini metode deskriptif sesuai untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan mitra.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sebagian data sekunder, penulis menggunakan kedua data ini dengan tujuan mendapatkan hasil

penelitian yang valid. Data primer yaitu sumber data yang di dapat langsung dari pihak yang bersangkutan atau tangan pertama kepada pihak pengumpul data. Data sekunder yaitu data yang di kumpulkan melalui perantara atau dari pihak lain, contohnya dokumen, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya (Sugiono 2017).

Dalam penelitian ini data primer di peroleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para pelaku UMKM sebagai mitra SiBakul Jogja dengan kategori *Craft* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Data sekunder di peroleh dari referensi seperti penelitian terdahulu dan jurnal yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan *customer service* SiBakul Jogja terhadap kepuasan mitra untuk melakukan penelitian ini.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian dan penyusunan ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta kepada UMKM kategori *Craft* yang tergabung dalam program SiBakul Jogja dan harus menggunakan layanan *customer service*. Penulis juga melakukan kerja sama dengan DISKOP UKM DIY untuk melaksanakan penelitian ini.

3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini di lakukan sejak bulan Februari 2022 sampai Agustus 2022. Waktu penelitian di buat sejak penyusunan awal BAB I hingga sidang skripsi. Dalam penelitian ini penulis juga mencantumkan tabel waktu penelitian :

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

No.	Urutan Penelitian	Waktu Pelaksanaan (Bulan) Tahun 2022						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	BAB I	■						
2.	BAB II		■	■	■			
3.	BAB III			■	■	■		
4.	Seminar Proposal					■		
5.	Revisi Seminar Proposal					■		
6.	Penelitian						■	■
7.	BAB IV- BAB V						■	■
8.	Sidang Skripsi							■

3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat variabel X dan variabel Y. Variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel Y. Pada penelitian ini variabel dependen, yaitu :

“Variabel X : Kualitas Pelayanan”.

Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama penelitian. Dalam penelitian ini variabel independen adalah:

“Variabel Y : Kepuasan Mitra”

3.3.2 Definisi Operasional

Tabel 3. 2
Variabel Operasional Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan perilaku yang mendorong konsumen untuk membangun hubungan yang baik dan kuat dengan perusahaan. (Ardiansya, W.I, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (Berwujud) 2. <i>Reliability</i> (Keadaan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati)
2.	Kepuasan Mitra (Y)	Instansiyang baik adalah instansiyang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya. (Dewi, K. I. L., et al, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan 2. Kesiediaan merekomendasikan

3.4 Populasi Dan Sampel

Menurut Ardiansa, W. I (2018) populasi adalah elemen yang berbentuk

peristiwa, hal, atau responden yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian. Menurut Ardiansa, W. I (2018), populasi menjadi sumber asal sampel yang diambil. Berdasarkan pemaparan di atas penulis mengartikan populasi yaitu seluruh objek penelitian dengan batasan atau kriteria yang sudah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelaku UMKM kategori *Craft* di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah tergabung dalam program Sibakul Jogja dan harus menggunakan layanan *customer service*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 181 responden atau mitra.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki suatu populasi. Dengan kata lain, sampel dapat diartikan sebagai semua responden yang dipilih dari beberapa kriteria dan perhitungan yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini tidak keseluruhan populasi yang diambil, namun hanya sebagian populasi saja. Maka pengambilan sampel ini menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Keterangan:

n = Jumlah responden atau ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Prosentase tingkat error pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%)

Sehingga didapat sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{181}{1 + 181 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{181}{2,81} = 64,413$$

Berdasarkan rumus diatas diketahui jumlah sampel 64,413 yang kemudian di bulatkan menjadi 65 responden. Responden sebanyak 65 orang ini di anggap sudah memenuhi minimal jumlah sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. (Kabib, N. 2021)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan sumber data yaitu tanggapan UMKM kategori *Craft* mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* SiBakul Jogja dengan cara membagikan kuesioner atau angket yang berisikan pernyataan berdasarkan indikator penelitian. Pertanyaan tersebut berupa pertanyaan tertutup berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan mitra. Responden akan mengisi atau menjawab pertanyaan dari penulis berdasarkan indikator yang ada. (Ardiansa, W.I, 2018).

3.6 Teknik Analisis Data

Seluruh teknik analisis data pada penelitian ini diuji menggunakan aplikasi SPSS versi 24 untuk memudahkan penulis menguji data yang akan di gunakan dan mendapatkan hasil analisis yang lebih akurat.

3.6.1 Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menjelaskan distribusi frekuensi respon masing-masing responden dan karakteristik responden. Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah tabel

frekuensi yang ditampilkan dalam dua kolom yang terdiri dari nilai frekuensi dan persentase. (Sugiono, 2013).

3.6.2 Validitas Dan Reabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui alat ukur yang sudah di susun dan di gunakan untuk mengukur yang akan di ukur dengan efektif. Uji validitas dilakukan terhadap semua variabel atau alat ukur data dengan menggunakan bahan angket. Data dinyatakan valid atau tidak valid berdasarkan koefisien korelasi yang didapatkan dari analisis atau r hitung yang akan dibandingkan dengan harga koefisien atau r tabel. Data dinyatakan valid ketika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan data dinyatakan tidak valid ketika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$. (Naslia, A, 2019).

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi kuesioner penelitian. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas agar pernyataan kuesioner yang dibuat benar-benar reliabel. Kuesioner dinyatakan reliabel ketika Cronbach Alpha $> 0,60$ dan kuesioner dikatakan tidak reliabel ketika Cronbach Alpha $< 0,60$. (Naslia, A, 2019).

3.6.3 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi adalah suatu proses dimana nilai variabel acak yang berkesinambungan, diprediksi berdasarkan nilai variabel kuantitatif lain yang diketahui untuk merumuskan persamaan matematika. Rumus untuk uji statistik linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subyek variabel dependen

a = Nilai Y ketika Nilai X = 0 (Harga konstan)

b = Jumlah arah, atau koefisien regresi, menunjukkan bahwa variabel dependen meningkat atau menurun, tergantung pada perubahan variabel dependen.

Jika (+) arah garisnya naik, jika (-) arah garisnya turun

X = Subjek variabel independen

3.6.4 Uji t (Parsial)

Menurut Naslia (2019) uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Uji t sebagian besar menggunakan signifikansi atau alpha 5% (0,05). Penentuan besar pengaruh dilihat dari nilai probabilitasnya, sebagai berikut:

Jika probabilitas < atau sama dengan nilai signifikansi (5%) maka H_0 dapat diterima, dimana H_a ditolak yang berarti nilai nya tidak berpengaruh atau tidak signifikan. Jika probabilitas > 5% bisa di artikan H_a diterima dimana variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

3.6.5 Uji Koefisien Determinansi R²

Menurut Madona (2017) Uji Koefisien Deeterminasi (R²) bertujuan untuk mengetahui nilai presentase kedua variabel yaitu variabel X dan Y. Nilai dari koefisien determinasi memiliki nilai interval 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Ketika nilai R² = 1 dapat diartikan berarti berpengaruh 100% terhadap nilai variabel Y. Nilai tersebut menunjukkan ketika koefisien determinasi mendekati angka 1 menunjukkan variabel X berpengaruh kepada variabel Y dan sebaliknya.