

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2016: 21) strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih. Dengan metode Penelitian survey meliputi studi kasus yang menggunakan kuesioner atau wawancara terencana dalam pengumpulan data.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke kantor AHU di seluruh Indonesia, sedangkan Populasi sararan dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang pernah datang ke kantor pelayanan DITJEN AHU yang berada di Jakarta, dalam hal ini adalah notaris dan masyarakat umum.

3.2.2 Sampling dan sampel penelitian

Menurut Sugiyono (2016:120) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak.

Adapun penentuan jumlah sampel yang Sugiyono (2016) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Amiyani (2016) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka, berdasarkan teori tersebut sampel yang

menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 responden..

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Prosedur yang digunakan adalah memakai sampling incidental yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016).

3.3 Data Dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) teknik pengumpulan data dalam penulisan ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Data sekunder.

Data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam rangka melengkapi informasi yang dapat diperoleh melalui studi pustaka dari buku-buku literatur, jurnal, internet serta artikel yang mendukung penelitian

3. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 3.1 Tabel skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Penyebaran kuesioner diberikan kepada pengujung yang datang ke gedung cik's sebagai konsumen.

Periode penelitian dilakukan selama 6 bulan yaitu dari bulan Maret – Agustus 2020. Alasan dipilihnya periode tersebut dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga dari peneliti.

3.4 Operasionalisasi Variabel

3.4.1. Definisi Variabel

Menurut Sugiyono (2016) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya:

1. Variabel Dependen

Sugiyono (2016:39) menyatakan bahwa:

“Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen.

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

2. Variabel Independen

Sugiyono (2016) mendefinisikan Variabel independent (bebas) sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yang diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan
2. Kualitas website
3. Citra perusahaan

Tabel 3.2 Definisi konseptual dan variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode
Kualitas pelayanan X1 (Fandy Tjiptono 2016)	Tangible (berwujud)	Penampilan Petugas	KP1
		Kenyamanan tempat pelayanan	Kp2
	Reability (kehandalan)	standar pelayanan yang jelas	KP3
		Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	KP4
	Responsive (ketanggapan)	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,	KP5
	Assurance (Jaminan)	jaminan tepat waktu dalam pelayanan	KP6
		jaminan biaya dalam pelayanan	KP7
	Empathy (Empati)	Petugas melayani dengan sikap ramah,	KP8
Kualitas Website X2 (menurut Kharisma 2018)	Usability Quality (Kemudahan pengguna)	pengguna merasa website mudah digunakan	KW1
		website memilik tampilan yang menarik	KW2
	Information quality (Kualitas Informasi)	webiste memberikan informasi yang dapat dipercaya	KW3
		website memberikan informasi yang tepat waktu	KW4
		website memberikan informasi yang detail	KW5
	Interaction Quality (kualitas interaksi)	pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	KW6
		pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	KW7
		website memberian ruang untuk personalisasi	KW8
Citra instansi X3 (Srivastava dan Sharma 2013)	Personality (Personel)	perusahaan memiliki tanggung jawab dalam kegiatannya	C11
		perusahaan yang dapat dipercaya dalam transaksinya	C12
	Reputation (reputasi)	Pelayanan dapat dipercaya	C13
		Kinerja instansi dapat di pertanggung jawabkan	C14
	Value (Nilai)	Budaya instansi yang peduli terhadap pengunjung	C15
	Corporate Identity (Identitas instansi)	Motto instansi	C16
		logo instansi	C17
Kepuasan pelanggan Y (Fandy Tjiptono 2014)	Sistem Keluhan dan Saran	Waktu Pelayanan	K.Pel1
		Tersedia call center	K.pel2
		menyediakan kotak saran	K.Pel3
	Survei Kepuasan Pelanggan	Adanya survey pengujung untuk mengetahui kepuasan tersebut.	K.Pel4
		Pengunjung merasa puas	K.Pel5
		Harapan Pengujung	K.Pel6

3.5 Instrumen Penelitian

Pengolahan data dalam analisis ini menggunakan program *software statistical product and service solution (spss)* versi 22 untuk analisis data. Sedangkan penyajian datanya dengan menggunakan tabel dan statistik.

Untuk memenuhi persyaratan instrumen penelitian maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui tentang kekuatan variable bebas terhadap variable terikat. Uji hipotesis meliputi analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji t.

3.6 Tehnik Analisis

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono, (2016), untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya, dimana jika nilai korelasi lebih besar dari 0,30 atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

3.6.2 Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) (Ghozali, 2016). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai

Cronbach Alpha > 0,6 (Nunnally dalam Ghozali, 2016).

3.6.3 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kompensasi, motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Model persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2014):

$$PERFi = \alpha_i + \beta_1.KP + \beta_2.KW + \beta_3.CP$$

Keterangan:

PERF = Kepuasan Pelanggan

A = Konstanta

β = Koefisien regresi

KP = Kualitas pelayanan

KW = Kualitas website

CP = Citra Perusahaan

2. Koefisien Determinasi

Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali 2016). Jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1 - k)/(n - k)$. Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai positif (Gujarati dalam Ghozali, 2016).

3. Uji t (uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan

menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95% (Ghozali, 2016).