

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe survey sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif, merupakan tipe keputusan yang mempergunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif mempunyai proses penelitian yang bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Selanjutnya, hipotesis diuji melalui pengumpulan data lapangan dengan menggunakan instrument penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil. (Sugiyono, 2009 : 8)

Definisi metode survey menurut Nazir (2003:56) adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual baik, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Sedangkan penelitian

survei menurut Singarimbun dan Effendi (2008:3) adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Pendekatan penelitian kuantitatif dengan tipe survey digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan kualitas pelayanan pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung.

### **B. Variabel Penelitian**

Variabel adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto,1998:99). Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel tunggal. Variabel tunggal disini adalah kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim. Tidak terdapat variabel yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi.

### **C. Definisi Konseptual**

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121), definisi konsep adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konsep penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan.

### **D. Definisi Operasional**

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001:123), definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka kita akan mengetahui baik buruknya variabel tersebut.

Berikut ini adalah tabel definisi operasional :

**Tabel 2. Indikator dan definisi operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
Kualitas Pelayanan	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan.	Lama Gangguan	a. Kecepatan petugas dalam memperbaiki gangguan pemadaman. b. Lama pemadaman yang terjadi maksimal 15 jam dalam sebulan.
		Jumlah gangguan	a. Jumlah pemadaman yang terjadi maksimal 15 kali dalam sebulan.  b. Pemberitahuan pemadaman melalui website PLN atau melalui media elektronik dan cetak (radio dan Koran)
		Kecepatan pelayanan sambungan baru	a. Prosedur pemasangan sambungan baru sederhana b. Jaminan memperoleh sambungan tepat waktu (maksimal 10 hari kerja) c. Pembayaran pasang baru sesuai tarif yang berlaku d. Permintaan sambungan baru dapat dilakukan melalui website PLN atau <i>Contact Center 123</i>
		Kecepatan pelayanan perubahan daya	a. Kemudahan dalam mengurus perubahan daya b. Permintaan perubahan daya dapat dilakukan melalui website PLN atau <i>Contact Center 123</i> c. Jaminan memperoleh daya listrik tepat waktu (maksimal 10 hari kerja)  d. Pembayaran perubahan daya sesuai tarif yang berlaku (Rp 750 x daya yang tersambung )

		Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	a. Pengaduan pelanggan dapat dilakukan melalui <i>Contact Center</i> 123 b. Kecepatan dalam menanggapi gangguan dan keluhan pelanggan (maksimal 90 menit)
		Kesalahan pembacaan kWh meter	a. Ketepatan dan ketelitian petugas dalam mencatat stand meter  b. Kedatangan petugas rutin setiap bulan c. Kesalahan pembacaan kWh meter terjadi (maksimal 3 bulan sekali)
		Waktu Koreksi Kesalahan Rekening	a. Kecepatan petugas dalam megoreksi kesalahan rekening (maksimal 3 hari kerja) b. Ketepatan perhitungan rekening listrik c. Daya tanggap dan keramahan atas pengaduan kesalahan rekening

*Sumber : diolah oleh peneliti*

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Singarimbun dan Effendy (2001:78), populasi adalah keseluruhan individu atau objek yang akan diamati. Unit analisis dari penelitian ini adalah pengguna layanan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengguna layanan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Per 1 Januari- 31 Oktober 2013 yaitu berjumlah 86.053 pelanggan.

## 2. Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2001:82), sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau representasi dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah tangga PLN Persero Rayon Way Halim dengan daya 450 Volt Ampere (VA), 900 VA, 1.300 VA, 2.200 VA Per 1 Januari-31 Oktober 2013 yang berjumlah 79.437 pelanggan. Rumus Slovin dalam Umar (2005 : 78) digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil untuk mengisi kuesioner penelitian.

Rumus ini menyatakan berapa jumlah minimal responden yang dibutuhkan sebagai sampel apabila ukuran populasinya diketahui, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1}$$

Keterangan :

n = Banyaknya unit sampel

N = Banyaknya unit populasi

d = Taraf nyata 0,1

1 = Bilangan konstan

Jadi

$$n = \frac{79437}{1+ 79437 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{79437}{1+ 79437 (0,01)}$$

$$n = \frac{79437}{1 + 794.37}$$

$$n = \frac{79437}{795,37}$$

$$n = 99.87$$

n = dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan maka diperoleh sampel sebanyak 99.87 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden (n=100). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) ialah sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel, Singarimbun (2008: 155).

## **F. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini meliputi :

### a. Data Primer

yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil kuisisioner, yakni pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden yang merupakan sampel dari penelitian itu, dimana pertanyaan yang diajukan telah dipersiapkan terlebih dahulu, untuk memperoleh data yang sebenarnya di lapangan.

### b. Data Sekunder

yaitu data yang merupakan pendukung dari data primer yang diperoleh dari literatur-literatur dan dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang

berhubungan dengan permasalahan yang diteliti di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim. Dalam mendapatkan data sekunder juga diadakan telaah dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini, baik buku-buku referensi maupun peraturan atau pasal-pasal yang relevan dengan penelitian ini.

### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Kuisisioner. Untuk mengumpulkan data primer, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.
2. Wawancara. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung pada Supervisor Teknik, Supervisor Administrasi dan Koordinator Catat Meter di PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim sehubungan dengan kualitas pelayanan pelanggan yang ada di perusahaan.
3. Observasi  
Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Observasi yang dilakukan ialah dengan terjun langsung ke lokasi dan mengamati berbagai peristiwa yang kemudian dikumpulkan sehingga menjadi sumber data yang dapat mendukung analisis penelitian
4. Dokumentasi. Untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, seperti buku atau literatur, arsip dan dokumen pada PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim.

## H. Skala dan Penentuan Skor

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang disebarakan kepada responden berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim.

Jawaban setiap *item instrumen* yang menggunakan skala likert yang mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Jawaban responden dalam kuesioner dibagi dalam beberapa skor yaitu :

- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| 1. Sangat Tidak Puas | diberi skor 1 |
| 2. Tidak Puas        | diberi skor 2 |
| 3. Netral            | diberi skor 3 |
| 4. Puas              | diberi skor 4 |
| 5. Sangat Puas       | diberi skor 5 |

## I. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data kuesioner dalam penelitian ini meliputi :

### 1. *Editing*

Data yang diperoleh diperiksa meliputi kelengkapan jawaban, dan mengedit data dengan tidak mengubah data aslinya guna menghindari kekeliruan atau kesalahan dalam penulisan, sehingga akan mendukung proses penelitian selanjutnya dan data yang didapat tetap *original*. Angket diberikan kepada seluruh responden, seluruh responden mengembalikan angket dalam keadaan

tidak rusak, kelengkapan identitas pengisi yang jelas, jawaban yang lengkap, dan tulisan yang jelas.

## 2. *Koding*

Jawaban dari responden diklasifikasikan menurut jenis pernyataan untuk kemudian diberi kode dan dipindahkan dalam tabel kode. Dalam tahap ini peneliti mempelajari terlebih dahulu jawaban responden, mengkategorikan jawaban dan memberikan kode untuk setiap pernyataan angket satu persatu sesuai dengan skala/angka-angka kode.

## 3. *Data Entry*

Peneliti mengelompokkan jawaban-jawaban yang serupa dari setiap item pernyataan di dalam angket. Pada proses ini jawaban-jawaban dari pernyataan angket dimasukkan ke dalam tabel dan diubah menjadi skor angka dengan tujuan untuk menyederhanakan data tersebut agar mudah dipahami. Pada tahapan ini data dianggap sudah selesai diproses oleh karena itu harus segera disusun dalam suatu format yang sebelumnya sudah dirancang.

## 4. *Interpretasi*

Merupakan tahap untuk memberikan penafsiran atau penjabaran dari data yang ada pada tabel untuk dicari maknanya yang lebih luas dengan menghubungkan jawaban dari responden dengan hasil yang lain, serta dari dokumentasi yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian.

## **J. Teknik Pengujian Instrumen**

Validitas dan reliabilitas instrumen merupakan dua hal yang sangat penting dalam suatu penelitian ilmiah, karena kedua hal tersebut merupakan karakter utama yang

menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat dikatakan baik atau tidak. Validitas dan reliabilitas instrumen perlu diketahui sebelum digunakan dalam pengambilan data agar kesimpulan penelitian nantinya tidak keliru dan tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dari keadaan yang sebenarnya.

### 1. Validitas

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang sah memiliki validitas tinggi. Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud Arikunto (1998:144). Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah teknik korelasi product moment dari Pearson dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Korelasi Product Moment Pearson Item dengan nilai sikap

$x$  = Total nilai keseluruhan subyek per item

$y$  = Total nilai sikap per subyek

$n$  = jumlah subyek

**Tabel 3. Pengujian Validitas Variabel**

<b>Item</b>	<b>Nilai R Hitung</b>	<b>Nilai R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Item 1	0,674	0,514	Valid
Item 2	0,700	0,514	Valid
Item 3	0,542	0,514	Valid
Item 4	0,642	0,514	Valid
Item 5	0,600	0,514	Valid
Item 6	0,591	0,514	Valid
Item 7	0,621	0,514	Valid
Item 8	0,553	0,514	Valid
Item 9	0,567	0,514	Valid
Item 10	0,663	0,514	Valid
Item 11	0,775	0,514	Valid
Item 12	0,563	0,514	Valid
Item 13	0,684	0,514	Valid
Item 14	0,584	0,514	Valid
Item 15	0,824	0,514	Valid
Item 16	0,611	0,514	Valid
Item 17	0,583	0,514	Valid
Item 18	0,550	0,514	Valid
Item 19	0,540	0,514	Valid
Item 20	0,519	0,514	Valid

*Sumber: Hasil perhitungan SPSS 17 tahun 2014*

Validitas dari masing-masing item diketahui dengan r hitung yang dibandingkan dengan r tabel. Pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table. Berdasarkan jumlah sampel yang diambil untuk validitas, dalam hal ini peneliti mengambil 15 sampel kuisisioner, nilai r tabel untuk 15 responden dengan tingkat signfikan 0,05% diperoleh nilai sebesar 0,514. Bila dibandingkan dengan nilai r hitung lebih besar dari r table, artinya semua item pertanyaan adalah valid.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas menurut Singarimbun dan Effendy (2008:140) menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali. Sedangkan menurut Arikunto

(1998:171) uji reliabilitas bisa dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha-Cronbach, yaitu dengan rumus:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\}$$

Keterangan:

$$\text{Rumus varians} = \sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{\sum x^2}{N}}{N}$$

$r_{11}$  : reliabilitas instrument/kofisien alfa

$k$  : banyaknya butir soal

$\sum \sigma_1^2$  : total variasi

$\sigma_1^2$  : nilai variasi tiap-tiap butir

$N$  : jumlah responden

Setelah hasil kuisisioner diolah per indikator melalui SPSS 17 untuk mengetahui tingkat reliabilitasnya, maka diperoleh nilai *alpha* sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji reliabilitas**

No	Alpha	N (item)	R Tabel	Keterangan
1	0,912	20 item	0,514	Reliabel

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 17 tahun 2014

Hasil keputusan dengan melihat hasil nilai alpha yang diperoleh variabel melalui SPSS 17 adalah reliabel. Dengan melihat variabel yang menghasilkan nilai alpha 0,912 yang lebih besar dibanding dengan nilai tabel *r Pearson* pada jumlah responden 15 yaitu 0,514.

## K. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan dapat bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan diolah dan dianalisis selanjutnya akan diinterpretasikan dalam bentuk data-data yang akurat. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan dua pendekatan yakni secara kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan. Data deskripsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : *mean, median, mode standar deviation, variance, range, minimum maximum, frequence, dan percentile.*

Tujuan dari analisa statistik ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai data-data yang didapat dari kuesioner yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden. Selanjutnya mengklasifikasi nilai kategori rata-rata, klasifikasi nilai kategori rata-rata dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5. Klasifikasi nilai kategorisasi rata-rata**

No	Nilai	Kategori
1	5,10 - ...	Sangat Baik
2	4,10 - 5	Baik
3	3,10 - 4	Cukup Baik
4	2,10 - 3	Kurang Baik
5	1 - 2	Buruk
6	0,1-1	Sangat Buruk

Sumber : Irawan dalam Nainggolan (2013 : 55 )

Adapun teknik analisis data wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2009 : 247) :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dalam teknik reduksi data, penulis merangkum, memilih hal-hal yang pokok, serta memfokuskan pada hal-hal penting dari berbagai sumber data berupa hasil wawancara, serta dokumentasi yang dimiliki

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian sehingga kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Dalam teknik penyajian data, penulis menggunakan informasi yang didapat pada saat wawancara maupun dokumentasi sehingga penulis memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan dimulai dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan yang digunakan penulis dimulai dari mencari inti kata dari setiap definisi berdasarkan dengan dokumen maupun literatur yang sesuai dengan pembahasan

## **L. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data sangat diperlukan dalam sebuah penelitian dan menjadi standar kebenaran atas data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik keabsahan data dengan kriteria uji kredibilitas (*credibility*).

Di dalam uji kredibilitas yang digunakan penulis dalam teknik keabsahan data wawancara adalah triangulasi. Dalam Sugiyono (2009 : 273) triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi sumber yang berguna untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik berguna untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan cara yang berbeda.
3. Triangulasi waktu/data berguna untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara di pagi hari ketika informan masih segar, belum banyak masalah, yang kemudian akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Dalam penelitian ini, triangulasi di gunakan setelah penulis melakukan wawancara, penulis mengadakan penelitian kembali guna mencocokkan data maupun informasi yang telah diperoleh sehingga dapat memberikan data yang lebih valid dan lebih kredibel.