

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini objek penelitiannya di Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) yang bertempat di Jl. Way Pengubuan No.3 Pahoman , Bandar Lampung. Data yang akan diperoleh dari kualitas pelayanan yang memiliki 5 variabel yaitu , *tangibles*, *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

Merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

2. Data Kualitatif

Merupakan data yang berbentuk kata – kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi unit analisis penelitian ini adalah keseluruhan pengusaha yang sedang membuat izin usaha maupun sudah memiliki izin usaha dari BPMP Kota Bandar Lampung.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Peneliti hanya mengambil sampel dengan menyebarkan kuesioner pada pengusaha yang membuat izin di BPMP (Badan Penanaman Modal dan Perizinan).

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* jenis *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan dengan memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut yang sudah diketahui sebelumnya.

Untuk mengetahui ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya, peneliti menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan: n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = kelonggaran atau ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir misalnya, 2%, 5%, 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3615}{1 + 3615 (0,1)^2} = \frac{3615}{37,15} = 97,3 \text{ dibulatkan } 100$$

Tabel 3.1 jenis-jenis perizinan yang sudah diketahui populasinya pada tahun 2012-2013

Jenis – jenis perizinan	Jumlah izin terbit	Jenis – jenis perizinan	Jumlah izin terbit
Izin Prinsip Penanaman modal	3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	34
Izin Prinsip Perluasan Penanaman modal	1	Izin Gangguan (HO)	150
Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	1	Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR)	200
Izin Usaha	300	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	450
Izin Merger	250	Tanda Daftar Gudang (TDG)	250
Izin Usaha Perluasan	450	Tanda Daftar Industri (TDI)	150
Izin Usaha Industri (IUI)	30	Surat Izin Kepariwisataaan	50
Keterangan Rencana Kota (KRK)	276	Izin Usaha Angkutan (IUA)	125
Izin Pendahuluan Membangun (IPM)	300	Izin Usaha Toko Modern	20
Izin Mendirikan Bangunan	300	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	15
Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	250	Surat Izin Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	10
Jumlah		3615	

Pada tabel 1.3 merupakan total populasi yang akan menentukan jumlah responden dalam penelitian ini. Jumlah populasi tersebut didapat dari perhitungan rumus Slovin.

Untuk mencari jumlah sampel, bila populasi berstrata secara proporsional. Rumus

Propotionate Stratified Random Sampling adalah Sugiyono (2007) :

$$Ni_1 = \frac{Ni_2 \times n}{N}$$

Keterangan :

N_{i_1} = Ukuran tiap strata sampel

N_{i_2} = Ukuran tiap strata populasi

n = Ukuran (total) sampel

N = Ukuran (total) populasi

Berikut ini adalah tabel hasil dari perhitungan dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling* :

Tabel 3.2 Hasil perhitungan sampel pada jenis-jenis usaha dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Proportionate Stratified Random Sampling*

Jenis – jenis perizinan	Sampel	Jenis – jenis perizinan	Sampel
Izin Prinsip Penanaman modal	1	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	1
Izin Prinsip Perluasan Penanaman modal	1	Izin Gangguan (HO)	4
Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	1	Izin Perletakan Titik Reklame (IPTR)	5
Izin Usaha	8	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	12
Izin Merger	7	Tanda Daftar Gudang (TDG)	6
Izin Usaha Perluasan	12	Tanda Daftar Industri (TDI)	4
Izin Usaha Industri (IUI)	1	Surat Izin Kepariwisataaan	1
Keterangan Rencana Kota (K RK)	7	Izin Usaha Angkutan (IUA)	3
Izin Pendahuluan Membangun (IPM)	8	Izin Usaha Toko Modern	1
Izin Mendirikan Bangunan	8	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	1
Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	7	Surat Izin Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB)	1
Total sampel		100	

Sumber: hasil perhitungan pada lampiran 8

Pada tabel 3.2 sampel didapat dari hasil perhitungan yang terdapat pada lampiran 8 dengan menggunakan rumus *Proportionate Stratified Random Sampling*, dan diketahui jumlah sampel dari masing-masing jenis perizinan untuk mengetahui jumlah responden yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

3.4 Data dan Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua, dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui observasi, pembagian angket atau kuesioner kepada pelanggan BPMP (Badan Penanaman Modal dan Perizinan).

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada atau data yang secara tidak langsung berhubungan dengan responden yang diteliti dan merupakan pendukung bagian dari penelitian yang dilakukan, yaitu data yang diperoleh dari instansi tempat dilakukannya penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, peneliti menggunakan berbagai metode, yaitu:

a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan menyebarkan suatu daftar yang berisi serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara

sistematis, yang diserahkan langsung kepada responden yang akan diteliti untuk diisi Singarimbun (2006). Selanjutnya agar jawaban responden dapat diukur maka jawaban responden diberi skor. Dalam pemberian skor maka digunakan skala *Ordinal*, menurut Efendy dan Singarimbun (2006) skala *ordinal* adalah merupakan cara pengukuran yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang (responden) terhadap sesuatu. Selanjutnya dalam prosedur skala *ordinal* ini adalah menentukan menentukan skor atas setiap pertanyaan dalam kuisioner yang disebarakan. Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian dimana masing-masing pertanyaan diberi skor satu sampai lima.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah proses penentuan ukuran suatu variabel.

Metode yang digunakan adalah metode dengan skala likert, yaitu dengan memberikan pilihan jawaban untuk satu pertanyaan, skor tersebut bergeser antara satu hingga lima, yaitu:

5. Sangat setuju

4. Setuju

3. Netral

2. Tidak setuju

1. Sangat tidak setuju

Tabel 3.3 Tabel Operasional Penelitian

Konsep	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat teknologi yang digunakan BPMP • Tingkat tata ruang di BPMP • Tingkat kesesuaian fasilitas dengan jenis pelayanan 	Ordinal
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat realisasi janji dalam pembuatan izin usaha • Tingkat kehandalan dalam memberikan pelayanan • Tingkat kemampuan pegawai dalam penyampaian pelayanan yang diberikan 	Ordinal
	Ketanggapan (<i>Resposiveness</i>)	Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan pelayanan • Tingkat kesediaan pegawai dalam membantu pengguna jasa • Tingkat ketanggapan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan 	Ordinal

	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat pengetahuan pegawai dalam pelayanan perizinan • Tingkat kepercayaan yang diberikan dalam pelayanan yang diberikan • Tingkat menciptakan rasa aman dalam pelayanan bagi pengguna jasa 	Ordinal
	Empati (<i>Empathy</i>)	Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa • Tingkat perhatian terhadap pengguna jasa • Tingkat hubungan personal dalam pelayanan 	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Y)		Kata kepuasan berasal dari bahasa latin " <i>Satis</i> ", yang cukup baik dan memadai, sedangkan " <i>Facio</i> " artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu"	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepuasan penggunaan jasa • Tingkat pelayanan yang diterima • Tingkat pelayanan yang diharapkan 	Ordinal

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Alat Kuisisioner

1. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006) menyatakan bahwa uji validitas adalah pengujian sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Sebuah instrumen dikatakan valid jika

mampu mengukur yang diinginkan oleh peneliti, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pada penelitian ini pengukuran validitas menggunakan analisis faktor yang merupakan salah satu teknik *statistic multivariate*. Jika ditemukan korelasi yang cukup kuat diantara faktor – faktor pembentuk maka faktor tersebut dinyatakan memang sebagai pembentuk variabel. Besarnya matriks korelasi yang lazim digunakan adalah 0.5 .

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga Arikunto (2002).

Arikunto (2002) merumuskan *alpha cronbach* yang telah dibakukan sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{11} = reabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = varian total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* (α) > 0,50 dengan bantuan SPSS 20.0.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.

3.8.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah riset yang cara pengolahan datanya tidak dikuantifikasi atau tidak dihitung dan tidak menggunakan analisis matematis. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif agar lebih memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen pada Badan Penanaman Modan dan Perizinan (BPMP). Selain itu dalam metode analisis kualitatif menggunakan kuesioner yang didalamnya memuat pertanyaan-pertanyaan terbuka sehingga data yang dihasilkan lebih kaya, manusiawi, tajam dan seringkali lebih membuka wawasan McDaniel & Gates (2001).

3.8.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah riset yang cara pengolahan datanya dihitung menggunakan analisis sistematis. Dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Sugiono (2007) uji regresi linier berganda dapat dilihat dalam persamaan berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat yaitu kepuasan konsumen

α = konstanta

b_1 - b_5 = koefisien regresi variabel bebas ke-1 sampai ke-5

x_1 = Bukti Fisik

x_2 = Kehandalan

x_3 = Daya Tanggap

x_4 = Jaminan

x_5 = Empati

e = standar eror.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Keseluruhan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$. Hasil pengujian uji F dapat ditemui pada tabel ANOVA (*Analysis of Variance*) dari output SPSS untuk menjawab hipotesis statistik yaitu:

H_0 = variabel X tidak ada pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y

H_a = variabel X berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y

Dengan kriteria :

- a. H_0 ditolak dan H_a diterima, jika nilai signifikan (*P Value*) < 0,05.

- b. H_0 diterima dan H_a ditolak, jika nilai signifikan ($P Value$) $> 0,05$.

3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$.

Dengan hipotesis:

- a. Bila nilai signifikan ($P Value$) $< 0,05$ maka (H_0) ditolak dan menerima alternatif (H_a) yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Bila nilai signifikan ($P Value$) $> 0,05$ maka (H_0) diterima dan menolak alternatif (H_a) yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

