

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Desain Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif, sedangkan untuk pengumpulan data yaitu dengan metode pengumpulan data survei dan untuk metode atau teknik analisis yaitu regresi.

Pemilihan serta penggunaan metode penelitian sangat besar pengaruhnya terhadap penelitian yang dilakukan berdasarkan pokok penelitian. Peneliti menggunakan metode-metode yang dianggap paling relevan dengan pokok penelitian yaitu pengumpulan data melalui metode survei dan teknik regresi.

Metode kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam analisa data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan statistik dan kesimpulan hasil penelitian pun berupa hasil perhitungan yang bersifat penggambaran atau jalinan variable. Adapun pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (Sugiyono,2008 : 30) dalam buku yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, yaitu:

“Metode penelitan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat *statistic* dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungan. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekpresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Karakteristik dari pendekatan kuantitatif adalah sebagai berikut (Nana Sudjana dan Ibrahim, 2001, Suharsini Arikunto 2002; Johnson, 2005; dan Kasiram, 2008)

1. Menggunakan pola pikir deduktif (rasional-empiris atau *top-down*), yang artinya berusaha memahami suatu fenomena dengan cara menggunakan konsep-konsep yang umum untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang bersifat khusus.
2. Logika yang dipakai adalah logika positivistic dan menghindari hal-hal yang bersifat subjektif
3. Proses penelitian mengikuti prosedur yang telah direncanakan
4. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menyusun ilmu yang berupaya membuat hukum-hukum dari generalisasinya.
5. Subjek yang diteliti, data yang dikumpulkan, dan sumber data yang dibutuhkan, serta alat pengumpul data yang di pakai sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

6. Pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran dengan menggunakan alat yang objektif dan baku.
7. Melibatkan perhitungan angka atau kuantifikasi data.
8. Penelitian menempatkan diri secara terpisah dengan objek penelitian, dalam arti dirinya tidak terlibat secara emosional dengan subjek penelitian.
9. Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul
10. Dalam analisis data, peneliti dituntut memahami teknik-teknik statistik.

Pengertian lain menurut Singaribun dan Efendy, (Singaribun dan Efendy 1989 : 3) Survei sebagai penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Pengertian lain menurut Ruslan (Ruslan 2008 : 22) Metode survei adalah :

“Metode pengumpulan data primer dengan memperoleh data secara langsung dari sumber lapangan penelitian. Biasanya pengumpulan data atau informasi dan fakta lapangan secara langsung tersebut melalui kuesioner (*questionnaire*) dan wawancara (*Interview*) baik secara lisan maupun tertulis yang memerlukan adanya kontak secara tatap muka ( *Face To Face Contact*) antara peneliti dengan respondennya (subjeknya)”

## **1.2 Populasi dan Sampel**

### **1.2.1 Populasi**

Populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa orang, benda, objek, pariwisata, atau apapun yang menjadi objek dari survei. Populasi ditentukan oleh topik dan tujuan survei.

Definisi populasi seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (Sugiyono,2008;55) adalah sebagai berikut:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas : Objek/Subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”

Berdasarkan definisi diatas, peneliti menentukan populasi penelitian ini adalah Publik Internal Unikom Bandung yang sudah pernah menggunakan jasa tim Protokolernya.

**Tabel 3.1**

**Populasi Penelitian**  
**N=49**

<b>NO</b>	<b>PUBLIK INTERNAL</b>	<b>POPULASI</b>
<b>1</b>	<b>FAKULTAS</b>	5
<b>2</b>	<b>PROGRAM STUDI</b>	23
<b>3</b>	<b>BEM</b>	1
<b>4</b>	<b>DPM</b>	1
<b>5</b>	<b>HIMPUNAN MAHASISWA</b>	11
<b>5</b>	<b>UNIT KEGIATAN MAHASISWA</b>	8
	<b>JUMLAH</b>	<b>49</b>

*Sumber : (peneliti, 2018)*

### **1.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Hasil pengukuran atau karakteristik dari sampel disebut statistic. Alasan perlunya pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan waktu, tenaga dan biaya
2. Lebih cepat dan lebih mudah
3. Memberikan informasi yang lebih banyaj dan dalam
4. Dapat ditangani lebih teliti

Riduwan dalam bukunya Dasar-dasar Statistika (Riduwan, 2006:10) mengatakan bahwa

“Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.”

Tujuan pengambilan sampel supaya sampel yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya. Memilih teknik yang akan dipakai dalam pengambilan sampel merupakan suatu upaya penelitian supaya menemukan sampel yang mewakili serta dapat menggambarkan populasinya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Total Sampling* pengambilan sampel ini adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono,2007:124).

“Alasan mengambil *Total Sampling* karena menurut Sugiyono 2007 Jumlah Populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian”.

### **1.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1.3.1 Studi Pustaka**

Studi pustaka. menurut (Singarimbun, 1987:79) memiliki pengertian yaitu : Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan dan jasa informasi dari *literature* lainnya yang tersedia.

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa studi pustaka Merupakan usaha untuk memperoleh informasi dengan cara menelaah

bahan bacaan atau referensi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dengan melengkapi atau mencari data-data yang dibutuhkan dari literatur, referensi, majalah, makalah, dan yang lainnya. Sehingga peneliti memperoleh data-data yang tertulis melalui telaah bacaan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang berhubungan dengan konteks komunikasi organisasi, Kualitas pelayanan, dan literature yang berhubungan dengan konsep kepuasan.

### **1.3.2 Studi Lapangan**

#### **1. Angket**

Kuesioner atau angket menurut (Kartono, 1996:20).

adalah :

“suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak), dilakukan dengan jalan mengedarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir, yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan (respon) tertulis seperlunya”.

Peneliti menyebarkan daftar pertanyaan kepada Publik Internal Unikom yang sudah pernah bekerjasama atau menggunakan jasa dari Tim Protokoler. Angket yang digunakan adalah angket tertutup yaitu

daftar pertanyaan yang sudah memiliki *alternative* jawaban, responden tinggal memilih *alternative* jawaban yang di anggap sesuai.

## **2. Wawancara Terstruktur**

Wawancara yaitu tanya jawab secara terbuka dan langsung kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarainya.

Sedangkan menurut Kartono (Kartono, 1986:171) menjelaskan bahwa:

“Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana 2 orang atau lebih yang berhadapan secara fisik. Untuk mendukung kegiatan ini digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu”.

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Direktorat Humas & Protokoler Unikom Dr. Desayu Eka Surya.,S.Sos.,M.Si. dan Pembina KPM Unikom Arif Try Cahyadi S.Ds., M.Ds. wawancara yang dilakukan adalah dengan mengadakan tanya jawab secara langsung atau tatap muka. Dengan bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara berstruktur, yaitu semua daftar pertanyaan-pertanyaan telah disusun terlebih dahulu dalam



daftar dengan maksud agar semua pertanyaan tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

Jadi dokumentasi tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

### **4. Internet Searching**

*Internet Searching* atau pencarian secara online adalah pencarian dengan menggunakan komputer yang dilakukan melalui internet dengan alat atau software pencarian tertentu pada server-server yang tersambung dengan internet yang tersebar di berbagai penjuru dunia. (Sarwono, 2005 : 229).

Adapun pengertian lain mengenai *Internet Searching* (Lani Sidharta, 1996:10) yaitu:

“Suatu pencarian data melalui website guna melengkapi data penelitian yang saling terhubung ke seluruh dunia dan merupakan sumber daya informasi suatu database atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap”.

Penggunaan internet sebagai salah satu sumber dalam teknik pengumpulan data dikarenakan dalam internet terdapat banyak informasi yang berkaitan dengan penelitian. Beragam informasi ini tentunya sangat berguna bagi penelitian, serta dilengkapi dengan beragam literatur yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dari berbagai belahan dunia. Aksesibilitas yang fleksibel dan aplikasi yang mudah juga menjadi point penting untuk menjadikan pencarian data dalam internet sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### **1.4 Operasionalisasi Variabel**

Operasional Variabel adalah mengukur konsep abstrak menjadi besaran yang dapat diukur, sedangkan variable adalah konstruksi yang sifat-sifatnya yang sudah diberi nilai (Rahmat, 2005 :12)

##### **1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Variabel Bebas adalah variable yang menjadi penyebab atau timbulnya variable terikat (*dependent*). Adapun yang menjadi variable *independent* dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Unikom Bandung.

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variable *Dependent* adalah Kepuasan Pelaksanaan *Event* dikalangan Publik Internal.

**Tabel 3.2**

### **Operasionalisasi Variabel**

<b>NO</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Daftar Pertanyaan</b>
1	<b>Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Unikom Bandung</b> Berdasarkan Tolak ukur Kualitas Pelayanan Menurut	<b>1) Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>	a) Penampilan petugas b) Kedisiplinan petugas. c) Penggunaan alat bantu d) Kemudahan akses dan layanan	1 2 3 4-5

	Zeithaml (2990) dalam Hardiansyah (2011:41)	<b>2) Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>	a) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.	6
			b) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	7
		<b>3) Respon (<i>Responsiveness</i>)</b>	a) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	8
			b) Semua keluhan dapat di respon dengan cepat oleh petugas	9
		<b>4) Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	a) Petugas membuat rasa percaya kepada publik	10-11
	b) Petugas yang secara konsisten bersikap sopan	12		
		<b>5) Empati (<i>Emphaty</i>)</b>	a) Petugas mendahulukan kepentingan pemohon.	13
			b) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (Membedakan)	14
2	Kepuasan	<b>6) Hasil</b>	a) Mendapatkan Kepuasan	15-16
			b) Menambah Kepercayaan	17
		<b>7) Harapan</b>	a) Perolehan Pelayanan	18-20

			b) Kebutuhan Pelayanan	21-22
--	--	--	------------------------	-------

*Sumber : Penulis 2018*

### 1.5 Teknik Analisa Data

Setelah memperoleh sejumlah data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka selanjutnya akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
2. Klarifikasi data, yaitu mengelompokan data dan dipilih sesuai dengan jenisnya.
3. Data dimasukan kedalam *coding book* (Buku Koding) dan *Coding sheet* (lembaran koding)
4. Menstabilasikan data yaitu menyajikan data dalam sebuah tabel (tabel induk kemudian kedalam tabel tunggal) sesuai dengan tujuan analisa data.

Data yang ditabulasi akan di analisis dengan regresi linear dengan cara pemberian skor atas pilihan yang diberikan oleh setiap responden. Pemberian skor tersebut dimaksudkan untuk memindahkan data kuantitatif berupa jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam angkt kedalam nilai-nilai kuantitatif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini tergolong sebagai data interval Menurut Kriaanton (2007:55), data interval adalah

“Data yang mengandung tingkatan atau urutan berdasarkan interval yang sama. Dapat di peroleh melalui kuesioner yang dibagikan

kepada responden, kemudian data tersebut diangkakan (skoring) dengan cara memberikan bobot kepada masing-masing *alternative* jawaban pertanyaan dalam angket tersebut”.

Skala pengukuran yang ditetapkan pada penelitian ini adalah skala likert skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala riket ini, variable yang diukur dijabarkan menjadi konsep-konsep yang akan dijadikan sebagai titik total untuk menyusun instrument angket. Jawaban dari setiap instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif samapai sangat negative (Krisyantono 2007:45)

Untuk mengukur Kualitas Pelayanan Tim Protokoler Unikom Bandung Terhadap Kepuasan Pelaksanaan Event di Kalangan Publik Internal, digunakan skala likert dengan 5 (lima) Peringkat. Kelima peringkat tersebut disesuaikan dengan makna jawaban atas kuesioner. Pemberian bobot dimulai dari 1 (satu) sampai 5 (lima). Adapun skor tiap tiap instrument sebagai berikut:

- a) Sangat Setuju (SS) : Mendapatkan Skor 5
- b) Setuju (S) : Mendapatkan Skor 4
- c) Kurang Setuju (KS) : Mendapatkan Skor 3
- d) Tidak Setuju (TS) : Mendapatkan Skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS) : Mendapatkan Skor 1

### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan kemampuan instrument pengumpulan data untuk mengukur apa yang harus diukur, untuk mendapatkan data yang relevan dengan apa yang sedang diukur (Dempsey, 2002)

Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan dengan pengujian validitas konstruk, Konstruk adalah kerangka dari suatu konsep untuk mencari kerangka konsep tersebut ditempuh dengan berbagai cara yaitu:

- a. Mencari definisi konsep yang ditemukan para ahli yang tertulis didalam *literature*.
- b. Jika dalam literature tidak diperoleh, peneliti harus mendefinisikan sendiri konsep tersebut.
- c. Menanyakan definisi yang diukur kepada calon responden atau orang yang memiliki karakteristik yang sama dengan responden.

Cara menguji validitas konstruk, seperti yang dijelaskan oleh Ancok dalam (Sangrimbun dan Effendy, 1989 : 124-137) yaitu:

- a. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur.
- b. Melakukan uji coba alat ukur tersebut pada sejumlah responden.
- c. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
- d. Menghitung korelasi antara tiap-tiap pernyataan dan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment*.

Korelasi Biivariate Pearson ( Produk Moment Pearson).

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

Keterangan :

Dimana :

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total variabel untuk responden

### 3.5.2 Uji Realibilitas

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas (keandalan) kuesioner dalam penelitian ini digunakan teknik belah dua (*split half*) skor pernyataan (*statement*) bernomor ganjil genap, dengan teknik korelasi *Spearman Brown*. Cara kerja Teknik Belah Dua (*Split Half Method*) menurut Dr. Sugiyono dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Bisnis (Sugiyono, 2009:126 (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)” adalah sebagai berikut:

1. Butir-butir instrumen di belah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan genap.
2. Skor data tiap kelompok disusun sendiri. Skor butir kelompok dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total.
3. Selanjutnya skor total antara kelompok ganjil dan genap di cari korelasinya.
4. Koefisien korelasi selanjutnya dimasukan dalam rumus *Spearman Brown*.



Adapun rumus untuk menghitung angka reliabilitas yaitu sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

*Sumber: Sugiyono (2009:126)*

Keterangan:

$r_i$  = Koefisien reliabilitas Spearman Brown

$r_b$  = Koefisien korelasi antara belahan pertama (genap) dan kedua (ganjil)

Selanjutnya koefisien reliabilitas dibandingkan dengan 0,70, jika nilai  $r_i$  lebih besar dari 0,70 hasil pengujian reliabilitas dikatakan reliabel dalam mengungkap variabel yang sedang diteliti.

### **3.5.3 Uji Statistik Penelitian**

Untuk melihat pengaruh variable bebas dan variable terikat, serta menguji hipotesis yang diajukan peneliti menggunakan bantuan *Software SPSS (Statistic Product and Service Solution)* yang merupakan program komputer.

Pengujian dalam peneliti ini meliputi:

- a. Teknik analisis regresi, teknik ini dipilih bertujuan untuk menguji pengaruh antar variable satu variable dan variable lain. Teknik ini digunakan karena penelitian ini meneliti pengaruh dari dua variable bebas terhadap variable terikat serta memprediksi variable terikat dengan menggunakan variable bebas.

Berikut adalah rumusan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variable Responden atau Variabel Akibat (*Dependent*)

X = Variabel Prediktor atau Variabel Faktor Penyebab (*Independent*)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (Kemiringan) besaran respon yang ditimbulkan oleh Prediktor

untuk menganalisis adanya pengaruh atau hubungan menggunakan rumus koefisien determinasi (KD) antara variabel X dan Variabel Y dengan Rumus :

$$KD = rs^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Deterinasi

rs = Hasil Korelasi Rank Spearman

### 3.5.4 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis digunakan rumus uji t yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Besarnya korelasi

n = Besarnya sampel

(Sugiyono, 2003 : 215)

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di :

Alamat : Jalan Dipatiukur No. 112-116, Coblong, Lebakgede, Bandung, Kota

Bandung, Jawa Barat 40132

Telepon : 022-2504119

Fax : 022- 2533754



