



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan keadaan data atau analisis. Peneliti lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dan seluruh populasi.⁴³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam usaha untuk mendapatkan data dan keterangan yang mengangkut pembahasan penulisan ini, maka penulis mengambil lokasi penelitian Kantor Pos Pekanbaru, yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No.229, Sumahilang, Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2017 – Februari 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau fenomena yang diriset. Menurut (Sugiyono, 2002: 55) menyebut populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh riset untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan.⁴⁴

Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru. Berdasarkan keterangan dari pihak manajemen PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Pekanbaru, perkiraan jumlah

⁴³ Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana,2010), 55.

⁴⁴ *Ibid.*, 151.



pelanggan adalah sebanyak 1849 orang.⁴⁵

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati.⁴⁶ Pengambilan sampel yaitu dengan teknik *Random Sampling* yang merupakan pengambilan sampel secara acak.

Cara pengambilan sampel adalah dengan mendatangi lokasi penelitian kemudian memilih pelanggan pelanggan secara acak yang telah selesai bertransaksi di loket-loket pos di Kantor Pos Pekanbaru. Peneliti menghitung sampel dengan rumus Slovin dan *sampling error* 10%, sehingga didapat sampel sejumlah 95 orang.

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (Error) sebesar 10%

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara mendapatkan data. Penulis menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data maupun informasi tentang penelitian ini.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Hal ini disebut juga angket. Tujuan penyebaran kuesioner untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan⁴⁷

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Manajemen Pelayanan SDM pada tanggal 22 Desember 2017

⁴⁶ Ibid., 151.

⁴⁷ Ibid, 95.



Untuk menjawab pertanyaan yang ada, penulis menggunakan format skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang mengenai suatu objek sikap.⁴⁸ Instrumen penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban.

Kategori jawaban untuk pilihan subjek dalam skala ini adalah sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan skor “5”.
- 2) Setuju (S) dengan skor “4”.
- 3) Cukup Setuju (CS) dengan skor “3”.
- 4) Tidak Setuju (TS) dengan skor “2”.
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor “1”.

E. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan *sampling error* pada taraf signifikan 0,05. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata dan benar. Berikut ini adalah kriteria pengujian validitas:

- 1) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Kemudian penulis juga menggunakan uji realibilitas yaitu untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk uji realibilitas digunakan teknik *alpha cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* sebesar 0.6 atau lebih.

⁴⁸ Ibid, 136.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data, penulis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan peristiwa, perilaku atau objek tertentu lainnya.⁴⁹ Selain itu, penulis juga menggunakan alat bantu SPSS 16.0 (*Statistical Package for Social Science*). Metode ini digunakan untuk mengukur hubungan diantara berbagai variabel, meramalkan variabel tak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel terikat.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji statistik koefisien korelasi dengan menggunakan beberapa cara:

1) Analisis Korelasi *Product Moment*

Metode analisis korelasi *product moment* yaitu korelasi yang berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat lemahnya hubungan antar variabel yaitu satu variabel (X) “Layanan *Customer Relations*” dengan satu variabel (Y) “Kepuasan Pelanggan”.

Berikut rumus korelasi person (*Product Moment*)

$$r = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r : Koefisien korelasi *Pearson's Product Moment*

N: Jumlah individu dalam sampel

X: Angka mentah untuk variabel X

Y: Angka mentah untuk variabel Y

⁴⁹ Ibid., 167.

Adapun interpretasi terhadap nilai r hasil analisis korelasi adalah :⁵⁰

Tabel III.1
Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment

Interval Nilai r*	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Dapat dirumuskan sebagai berikut :

Signifikansi $> \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Signifikansi $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Atau

Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak artinya signifikan dan

$t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, H_0 diterima artinya tidak signifikan.⁵¹

2) Analisis regresi linear sederhana

Rumus statistik yang penulis gunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (y) apabila variabel bebas (x) diketahui.⁵²

Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

⁵⁰ Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2010), 81.

⁵¹ Ibid., 83.

⁵² Ibid, 96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana :

Y : Variabel tidak bebas atau variabel terikat

X : Variabel bebas

α : Nilai intercept (konstan) atau harga Y bila X=0

β : Koefisien regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel *dependent* yang didasarkan pada variabel *independent*. Bila β (+) maka naik, bila β (-) maka terjadi penurunan.

Nilai α dihitung dengan rumus :

$$\alpha = \frac{\sum Y(\sum X^2) - \sum X \sum XY}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Nilai β dihitung dengan rumus :

$$\beta = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$