

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan Deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan atau kondisi kemudian mengungkapkan dan membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menggambarkan keadaan serta peristiwa yang terjadi pada saat penelitian berlangsung untuk dianalisa dan dibuat kesimpulan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah yaitu di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru yang beralamat di Jl. Teratai No.81 Pulau Karam, Sukajadi Kota Pekanbaru Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2017 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pengertian Populasi menurut (Sugiyono, 2014:115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bidang Pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dan seluruh

pedagang yang berada dikawasan Pasar yang dikelola oleh Dinas Pasar Kota Pekanbaru yang terdiri dari 6 Pasar yaitu, Pasar Agussalim, Pasar Labuh Baru, Pasar Lima Puluh, Pasar Cik Puan, Pasar Simpang Baru Panam dan Pasar Rumbai dan *key informan* sebanyak 1 orang.

Key informan adalah seorang yang mengetahui informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan yang bersangkutan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar belakang penelitian.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2014:116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan *Sampling kuota*. Menurut (Sugiyono,2014:122) *sampling kuota* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (*kuota*) yang diinginkan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk Perspektif Pelanggan, dari 6 Pasar yang dikelola oleh Dinas Pasar Pekanbaru yaitu Pasar Pagi Rumbai, Pasar Lima Puluh, Pasar Jl.H. Agussalim, Pasar Cik Puan, Pasar Simpang Baru Panam dan Pasar Labuh Baru dengan jumlah pedagang secara keseluruhan yaitu 1.869 maka peneliti menetapkan 100 pedagang sebagai sampel dengan teknik *sampling kuota*



dengan ciri-ciri pedagang yang menempati kios dan los kemudian sudah berjualan selama 5 tahun untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pasar Kota Pekanbaru.

No.	Nama Pasar	Jumlah Responden
1.	Pasar Simpang Baru Panam	18
2.	Pasar Labuh Baru	13
3.	Pasar Cik Puan	28
4.	Pasar Lima Puluh	10
5.	Pasar Agussalim	13
6.	Pasar Rumbai	18
Jumlah		100

Sumber: Unit Pelayanan Teknis Daerah Bidang Pasar Kota Pekanbaru, 2017

- 2) Untuk perspektif proses bisnis internal, dari keseluruhan pegawai bidang pasar yang berjumlah 160 pegawai maka peneliti menetapkan 100 pegawai sebagai sampel dengan teknik *sampling kuota* dengan ciri-ciri pegawai yang sudah bekerja selama 5 tahun untuk mengetahui kepuasan pegawai dalam bekerja dan sarana dan prasarana yang diberikan Bidang Pasar di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

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.

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.

No.	Pegawai	Jumlah Responden
1.	Bidang Pasar	3
2.	Seksi Pengembangan pasar dan pengawasan	25
3.	Seksi kebersihan, ketertiban dan pembinaan PKL	37
4.	Seksi Retribusi	35
Jumlah		100

Sumber: Bidang Pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru, 2017

- 3) Untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pegawai Bidang Pasar untuk mengetahui berapa banyak jumlah pegawai yang mengikuti pelatihan, retensi pegawai dan pemanfaatan teknologi pada bidang Pasar Kota Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data Primer yaitu, data yang diperoleh secara langsung dari salah satu pihak bagian BidangPasar seperti dengan wawancara.
- b) Data Sekunder yaitu, data yang diperoleh dari perusahaan seperti berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a) Wawancara, menurut (Sugiyono, 2009: 72), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Peneliti melakukan wawancara tanya jawab secara langsung pada bagian kepegawaian Bidang Pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. Dalam wawancara ini peneliti melakukan wawancara terstruktur yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan lontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian.

- b) Observasi, menurut (Sugiyono, 2009: 166), observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang diteliti.

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada Bidang Pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru terhadap kegiatan yang berkenaan dengan kinerja pada bidang pasar tersebut dan alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar *checklist* dan kamera.

- c) Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan menyebarkan sejumlah lembaran pernyataan tertulis untuk mendapatkan informasi kepada responden. Dalam penelitian ini kuesioner disebarkan kepada seluruh pegawai Bidang Pasar Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota pekanbaru serta pedagang yang berada dikawasan Pasar yang dikelola oleh Dinas Pasar Kota Pekanbaru.

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.

- d) Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melalui buku-buku ataupun *literatur-literatur* yang berkaitan dengan penelitian ini dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

3.6 Metode Analisis

3.6.1 Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang datanya dapat dihitung yang mengukur kinerja masing-masing perspektif (Sugiyono, 2011). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data keuangan dan nonkeuangan. Data nonkeuangan berupa jawaban responden dari pernyataan-pernyataan yang diberikan merupakan suatu hal yang terpenting dalam penelitian ini, karena data dikumpulkan melalui kuesioner. Keabsahan dari suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang di teliti. Oleh karena itu, suatu alat pengukur perlu diuji dengan pengujian validitas (tingkat keaslian) dan reliabilitas (tingkat keandalan).

1) Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, (Danang Sunyoto, 2013:85)

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.

2) Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, (Danang Sunyoto, 2013:81). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6 (Ghozali, 2009:45)

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut (Sugiyono, 2014) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok 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. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti berikut:

Tabel III.1 Skor Jawaban Item Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis 2014:133*