

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016). Di mana, hubungan kausal merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen) dan variabel moderating.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan, Efektivitas terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen dengan Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja sebagai variabel moderating. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung pada 3 tahun terakhir yang terdaftar sebagai peserta pelatihan.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada 1 Desember 2022—31 Februari 2023. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini dilakukan di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung, Provinsi Lampung, yang saat ini sedang mengikuti proses pelatihan dan pembinaan calon-calon tenaga kerja dari berbagai perusahaan maupun mandiri. Lokasi ini dipilih dengan berbagai pertimbangan dan alasan antara lain;

1. Pertimbangan tenaga, biaya dan waktu. Keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam hal tenaga, biaya dan waktu menjadi salah satu pertimbangan pemilihan lokasi.
2. UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Kota Bandar Lampung sedang melakukan pelatihan calon tenaga kerja dan tenaga kerja dari berbagai perusahaan yang ada di Lampung.

3. Selain itu, UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Kota Bandar Lampung adalah tempat peneliti menjadi pegawai di lokasi penelitian.
4. Saat ini, UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Kota Bandar Lampung telah menerima kurang lebih 1.584 peserta pelatihan dimana jumlah itu meningkat signifikan jika dibandingkan dengan peserta pelatihan dua tahun terakhir pasca-pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia.

3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan yang ada di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung yang terdaftar sebagai peserta pelatihan selama tiga tahun terakhir. Pengamatan menggunakan cakupan waktu bersifat *cross-sectional*, yang berarti data yang diperoleh adalah data yang dikumpulkan dalam periode waktu tertentu atau informasi dalam kuisioner dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *simple random sampling* atau sampel acak sederhana yaitu sampel diambil secara acak dari semua populasi, dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016).

Tabel 3.1
Daftar Jumlah Peserta Pelatihan Berbasis Kompetensi
di UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung

No.	Kejuruan	Jumlah Peserta				
		2019	2020	2021	2022	Σ
1.	Bisnis dan Manajemen	64	16	16	48	144
2.	Pariwisata & Perhotelan	64	16	16	48	144
3.	Tata Busana	64	16	16	48	144
4.	Tata Kecantikan	64	16	16	48	144
5.	Teknik Elektronika	64	16	16	48	144
6.	Teknik Las	64	16	16	48	144
7.	Teknik Listrik	32	16	16	32	96
8.	Teknik Manufaktur	32	16	16	32	96
9.	Teknik Otomotif	64	16	16	48	144
10.	Teknik Refrigeration	32	16	16	32	96
11.	Teknik Informatika dan Komputer	128	32	32	96	288
Jumlah Total		672	192	192	528	1.584

Sumber: UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung 2022

Metode sampling untuk peserta adalah rancangan sampel probabilitas (*probability sampling design*) dengan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Tahap berikutnya adalah penentuan besaran jumlah sampel responden yang bersedia dipilih dengan menggunakan rumus Slovin (Burhan, 2013).

Rumusnya adalah:

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

Dimana:

- n** : Ukuran Sampel
- N** : Ukuran Populasi
- e** : Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir yang ditetapkan 10%

Berdasarkan jumlah populasi peserta pelatihan berbasis kompetensi di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung dari tahun tahun 2019-2022, sebanyak 1.584 orang, sehingga sampel sebanyak 94 orang dengan menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan pengambilan sampel yang ditetapkan 10% atau 0,1.

3.4 Sumber dan Jenis Data

3.4.1 Sumber Data

Arikunto (2013) menyatakan bahwa, sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh dan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi sumber data, peneliti telah menggunakan rumus 3P,yaitu: (Suharsimi & Arikunto., 2013)

- a. *Person* (orang), merupakan tempat dimana peneliti bertanya mengenai variabel yang diteliti.
- b. *Paper* (kertas), adalah tempat peneliti membaca dan mempelajari segala

sesuatu yang berhubungan dengan penelitian, seperti arsip, angka, gambar, dokumen-dokumen, simbol-simbol, dan lain sebagainya.

- c. *Place* (tempat), yaitu tempat berlangsungnya kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Menurut Lofland dalam Moleong (2007), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang didapat dari informan melalui wawancara, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Untuk mendapatkan data dan informasi maka informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* atau sengaja dimana informan telah ditetapkan sebelumnya. Informan merupakan orang-orang yang terlibat atau mengalami proses pelaksanaan dan perumusan program dilokasi penelitian. (Raphael, 2019)

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut, (Sugiyono, 2016) :

- a. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Survei dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yaitu peserta pelatihan yang pernah mengikuti pelatihan di Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.

- b. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui data yang tersedia yaitu biasanya berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, foto dan dapat juga berbentuk file di server, dan *flashdisk* serta data yang tersimpan di *website*. Data ini bersifat tidak terbatas pada ruang dan waktu.

- c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur dan sumber-sumber lain seperti buku, catatan maupun laporan hasil

penelitian terdahulu yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini.

3.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner, (Sugiyono, 2016). Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan metode komputersasi SPSS 21. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika r hitung $\geq r$ tabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, (Sugiyono, 2016). Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian objek yang sama menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas akan menggunakan program SPSS 21. Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan metode *cronbach's alpha* yang di manasatu kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$. *Cronbach's alpha* adalah ukuran dari konsistensi internal, yaitu seberapa dekat terkaitnya sehimpunan item sebagai sebuah grup.

3.4.4 Uji Prasyarat

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak. Suatu penelitian data yang diperlukan harus bervariasi normal, bila data dari setiap variabel tidak normal maka tidak bisa menggunakan statistik parametrik. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah dan menggunakan Grafik P-plot serta dengan melihat hasil perhitungan dengan histogram, (Ghozali, 2018).

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai signifikannya, dengan begitu peneliti menggunakan aplikasi *IBM SPSS 21 Statistics For Windows* dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov* dan Uji Grafik P-plot. Jika signifikan $> 0,05$ dan jika titik-titik mengikuti garis diagonal, serta diagram yang lebih menjorok ke arah kanan, maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2018).

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat terdapat gangguan atau tidak terhadap data dimana multikolinearitas terjadi apabila ada korelasi antar variabe independen. Cara mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dengan melihat nilai (VIF) dan tolerance dengan ketentuan jika nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik tidak terjadi masalah heteroskedasitas. Ada beberapa metode yang digunakan untuk uji heteroskedasitas yang sering digunakan.

Uji Spearman's Rho merupakan uji untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedasitas dengan melakukan analisis korelasi spearman's antara residual dengan masing-masing variabel. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedasitas. Sedangkan deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat juga dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3.5 Uji Hipotesis

3.5.1 Koefisien Korelasi Regresi

Koefisien korelasi pada regresi digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen pada persamaan pertama dan persamaan kedua adalah kuat, sedang atau lemah, (Ghozali, 2018).

3.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika (R^2) yang diperoleh mendekati satu maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika (R^2) semakin mendekati 0 (nol) maka semakin pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, (Ghozali, 2018).

3.5.3 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Uji signifikansi ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik t. Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan derajat keabsahan 5%, (Ghozali, 2018). Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5%) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai sig $> \alpha$ maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai sig $< \alpha$ maka H_0 ditolak.

3.5.4. Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas balai Latihan kerja terhadap kepuasan konsumen dengan kualitas tenaga kerja sebagai variabel moderating. Metode statistik untuk menguji pengaruh antara satu variabel dependen dan satu atau lebih variabel independen adalah regresi.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) Variabel moderating adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderating adalah variabel yang mempunyai pengaruh terhadap sifat atau arah hubungan antar variabel. Sifat atau arah hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen kemungkinan positif atau negatif tergantung pada variabel moderating, oleh karena itu variabel moderating dinamakan pula sebagai *contingency variable*, Lie Liana (2009).

Regresi linier berganda dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) juga untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas terhadap kepuasan konsumen secara parsial serta apakah variabel kualitas tenaga kerja mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas balai Latihan kerja terhadap kepuasan konsumen. Uji interaksi atau yang sering disebut dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) merupakan aplikasi

khusus regresi linier berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen), (Ghozali, 2018).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linear berganda (multiple linear regression):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 X_3 + \beta_5 X_2 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Efektivitas Peran

X_3 = Kualitas Tenaga Kerja

$X_1 X_3$ = Interaksi antara Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Tenaga Kerja

$X_2 X_3$ = Interaksi antara Efektivitas dengan Kualitas Tenaga Kerja

