

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisi data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011,p.2).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data (Sugiyono, 2011 p:38). Penelitian ini akan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Perumahan Subsidi.

3.2 Sumber Data

Data penelitian merupakan faktor penting yang akan menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data. Data merupakan sumber atau bahan yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Sumber data terdiri dari data primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus. Jenis data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu :

Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada masyarakat terhadap perumahan subsidi.

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah likert. Pengukuran untuk variabel independent dan dependent menggunakan teknik scoring untuk memberikan nilai pada setiap alternatif jawaban sehingga data dapat dihitung. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SB = Sangat Baik, B = Baik, TB = Tidak Baik, STB = Sangat Tidak Baik. Berikut ini tabel 4 menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

Tabel 3.1 Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Tidak Baik	2
4	Sangat Tidak Baik	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2011,p.80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang sudah membeli unit perumahan di Pesona Natar Residence sebanyak 239 Kepala Keluarga.

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono(201,p.85) pengertian purposive sampling adalah sebagai berikut: “Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh

Slovin (Etta Sopiah 2010,p.189). Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian yang masih dapat ditolelir sebesar 1–15%

Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah:

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

$$= \frac{239}{1 + 239(0,1)^2}$$

$$= \frac{239}{3.39}$$

$$= 70.5014749$$

$$= 71$$

$$= 70.5014749 \text{ Dibulatkan menjadi } 71$$

Maka sampel yang dibutuhkan adalah sejumlah 71 kepala keluarga.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2011, p.71). Dalam penelitian ini yang menjadi variabels penelitian adalah kepuasan Konsume.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian / objek yang diteliti. Secara operasional masing-masing variabel dapat di ukur melalui indikator-indikator sebagai berikut

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep variable	Konsep oprasional	Indikator	Skala ukur
Index Kepuasan masyarakat	Schnaars dalam Harbani Pasolong, (2010: 221) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.	Kepuasan konsumen terhadap perumahan subsidi di Pesona Natar Residence .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan Pelayanan (KEMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003)	Ordinal

3.7 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. *Editing*

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data

atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata -tara tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25– 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 7. sebagai berikut :

Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

(KEPMENPAN NomorKEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM.

4. Penarikan kesimpulan.

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.