

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode pada dasarnya berarti cara untuk mencapai suatu tujuan. Karena tujuan umum penelitian adalah untuk memecahkan masalah, maka langkah-langkah yang diambil harus berhubungan dengan masalah yang sedang dirumuskan (Narawi, 2001:65). Metode penelitian yang dipilih untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif. Kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metodologi penelitian yang digunakan memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori yang dipilih dan diterapkan.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode korelasi. Metode korelasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana suatu variabel berhubungan dengan variabel lainnya. Hubungan antara satu variabel dengan beberapa variabel lainnya digambarkan dengan besaran dan signifikansi statistik dari koefisien korelasi (Thoifah, 2016: 159). Penelitian ini menggunakan metode korelasi untuk menguji hubungan komunikasi interpersonal antara pelayan dengan kepuasan pembeli di Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “population”. Oleh karena itu, ketika kata populasi disebutkan, kebanyakan orang mengaitkannya dengan masalah kependudukan. karena seperti itulah arti sebenarnya dari kata populasi. Dalam perkembangan selanjutnya, istilah penduduk menjadi sangat populer dan digunakan di banyak daerah. Dari sini dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian berupa orang, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, dan sikap terhadap kehidupan (Bungin, 2001: 101).

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti, terdapat 2750 pembeli yang mendatangi Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai dalam 25 hari.

2. Sampel

Menurut Bailey (Prasetyo & Jannah, 2014: 119), sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti. Oleh karena itu, sampel harus dilihat sebagai perkiraan populasi, bukan sebagai populasi.

Dalam penelitian ini, populasinya lebih dari 100, sehingga peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel. Batas ketelitian yang peneliti gunakan adalah 10% dan tingkat kepercayaan 90%.

Rumus Slovin adalah sebagai berikut (Thoifah, 2015: 18):

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

e^2 : batas ketelitian yang diinginkan

N : jumlah populasi

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel yang dipilih adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2750}{2750 (0.1)^2 + 1} \\ &= 96,4 \\ n &= 97 \text{ orang} \end{aligned}$$

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probabilitas, dimana sampel tidak melalui teknik acak. Tidak semua anggota

populasi belum memiliki kemungkinan yang sama untuk dimasukkan dalam sampel. Hal ini disebabkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang oleh peneliti (Kriyantono, 2006, 156).

Teknik penarikan sampel non probabilitas yang peneliti gunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik ini terdiri dari memilih orang secara acak sebagai sampel. Teknik ini digunakan ketika peneliti merasa kesulitan untuk menemui responden atau karena subjek yang diteliti merupakan masalah umum yang diketahui semua orang (Kriyantono, 2006: 158).

Setelah memilih sampel dengan teknik aksidental, peneliti menentukan responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik ini adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Tidak semua sampel dapat dijadikan responden karena kriteria tertentu. Sampel ini tepat digunakan untuk penelitian yang tidak melakukan generalisasi (Thoifah, 2015: 32).

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan kerangka teori dan kerangka konsep yang telah diuraikan di atas maka peneliti membuat variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Variabel Penelitian

No.	Variabel Teoritis	Variabel Operasional
1.	Variabel Bebas (X) Komunikasi antarpribadi pelayan Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai	Keterbukaan Empati Sikap mendukung Sikap positif Kesetaraan
2.	Variabel Terikat (Y) Kepuasan pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai	Kesesuaian dengan kebutuhan informasi Totalitas dalam memberikan pelayanan

		Kesenangan dan kenyamanan
3.	Karakteristik Responden	Jenis kelamin Usia Pekerjaan Frekuensi berkunjung

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik-teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset dalam mengumpulkan data (Kriyantono, 2006: 91). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan tahap awal untuk melakukan penelitian. Mengamati kejadian atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam lingkungan objeknya, khususnya komunikasi antara pelayan dan pembeli yang terjadi di Resto. Menurut Sugiyono (2014: 145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi atau survei langsung ke Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Adapun data pertama yang peneliti cari adalah jumlah pengunjung resto yaitu 2.750 pembeli. Pengamatan ini bertujuan agar penelitian mendapatkan gambaran menyeluruh dan memahami semua permasalahan yang muncul.

2. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan *respons responden* sesuai dengan permintaan pengguna. Sistem pertanyaannya menggunakan pertanyaan tertutup berupa pertanyaan yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti, sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sudah disediakan dengan memberikan

tanda, misalnya *checklis* dikolom yang ada alternative jawabannya. Data yang dibutuhkan dalam angket ini berupa data responden dan data penelitian. (Kriyantono, 2006: 95)

Untuk mendapatkan data, peneliti melakukan penyebaran angket kepada responden-responden yang ada di Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai, peneliti menyebarkan angket sebanyak ke 97 responden.

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penyebaran angket ini menggunakan skala likert, dimana masing-masing jawaban diberi bobot nilai.

Tabel 3.2

Uji Skala Likert

Alternatif Jawaban	Nilai Jawaban
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber. Ruslan, 2008: 199

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang sebelumnya sudah diperoleh melalui observasi dan penyebaran angket. Dokumen menurut Yusuf (2014) adalah catatan atau karya seseorang tentang apa yang terjadi di masa lalu. Dokumentasi dapat berupa teks tertulis, artefak, gambar, atau foto. Di tahap ini peneliti ini mengumpulkan bukti berupa foto-foto saat melakukan observasi dan penyebaran angket.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Malaeong, analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengkategorian data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif dasar untuk menemukan tema dan mengembangkan hipotesis kerja yang disarankan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis Tabel Tunggal

Analisis tabel tunggal adalah analisis yang dilakukan dengan mengklarifikasikan variabel survei berdasarkan frekuensi. Sebuah tabel tunggal adalah langkah pertama dalam analisis data. Tabel ini terdiri dari dua kolom, kolom hitungan dan persentase untuk setiap kategori (Singarimbun, 2008: 273).

2. Analisis Tabel Silang

Analisis tabel silang adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis dan mengetahui variabel mana yang berhubungan dengan variabel lain untuk mengetahui apakah variabel tersebut positif atau negatif (Singarimbun, 2008: 273).

3. Uji Hipotesis

Pada prinsipnya, sains adalah sebuah proses, jadi pengujian hipotesis adalah proses yang berkelanjutan. Namun, ketika menganalisis hasil uji hipotesis, hindari pernyataan seperti “hipotesis terbukti” atau pernyataan yang menyiratkan kepastian konklusif. Analisis direkomendasikan dalam data atau temuan sering atau mendukung hipotesis (Prasetyo & Jannah, 2014: 78).

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan rumus *Spearman's Rho Rank-Order Correlation* oleh Spearman untuk mencari hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli di Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Ada pun rumus korelasi Spearman adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ : koefisien korelasi

1 : angka satu, bilangan konstan

6 : angka enam, bilangan konstan

Σd : jumlah kuadrat selisih kedua ranking

n : jumlah sampel

Spearman's Rho Rank-Order Correlation adalah metode untuk menganalisis data dan melihat hubungan antara variabel yang sebenarnya dengan skala ordinal (Eriyanto, 2011: 363).

Untuk menentukan kekuatan hubungan dari hasil perhitungan di atas maka digunakan skala Guilford sebagai berikut (Kriyantono, 2006: 169):

0 : tidak ada korelasi

<0,20 : korelasi rendah sekali

0,20 - 0,40 : korelasi rendah tapi pasti

0,41 - 0,70 : korelasi yang cukup berarti

0,71 - 0,90 : korelasi yang tinggi; kuat

0,91 - 1,00 : korelasi sangat tinggi; kuat sekali; dapat diandalkan

1 : korelasi sempurna

Berdasarkan nilai rho (r_s), untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y maka dilakukan uji determinasi (Kriyantono, 2006: 169). Pada penelitian ini, uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai.

$$D = r_s^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

D : kekuatan determinan (kekuatan prediksi)

r_s : korelasi Spearman