

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Jenis Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan survey. Dalam hal ini, peneliti memberikan kuesioner pada tiap sampel dari populasi yakni Masyarakat Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. (Richa Mega Puspita 2018).

1.2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini merupakan termasuk dalam penelitian yang bersifat pengembangan terhadap penambahan variable, indikator, objek, dan alat analisis yang pernah digunakan oleh peneliti sebelumnya.

1.3. Lokasi dan Periode Penelitian

1.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Alamat Jl. Bunga Raya No.03, Baloj Indah, Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Kepulauan Riau.

1.3.2 Periode Penelitian

Waktu pelaksanaan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu selama lima (5) bulan.

Tabel. 3.1 Jadwal Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian				
		2021/2022				
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan 2022
1	Pengajuan Judul					
2	Pembuatan BAB I					
3	Pembuatan BAB II					
4	Pembuatan BAB III					
5	Pembuatan Kuesioner					
6	Penelitian Lapangan					
7	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data					
8	Pembuatan BAB IV dan V					
9	Pengumpulan Skripsi dan Jurnal Penelitian					

Sumber : Data Olahan Peneliti (2021)

1.4 Populasi dan Sampel

1.4.1 Populasi

Populasi ialah seluruh jumlah yang meliputi subjek objek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti guna diamati dan selanjutnya di buat kesimpulan (Sujarweni, 2019 : 80). Populasi yang dipakai ialah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada periode Bulan Oktober – November tahun 2021 berjumlah 100 orang.

1.4.2 Tehnik Penentuan Besar Sampel

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh menggunakan kuisisioner yang diisi oleh 100 orang responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik sampel jenuh, yang mana keseluruhan jumlah populasi digunakan untuk sampel. Menimbang total populasi berjumlah hanya 100 Orang, maka secara keseluruhan layak digunakan sebagai sampel. Maka sampel dari penelitian ini yaitu keseluruhan masyarakat yang telah mengurus administrasi Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.(Aditya Irawan 2018:78)

Adapun jumlah responden diambil dari masyarakat yang telah melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada periode oktober hingga november 2021.

1.4.3 Tehnik Sampling

Tehnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah, sampel jenuh, yang mana keseluruhan jumlah populasi digunakan untuk sampel.(Sugiyono 2017)

1.5 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada masyarakat untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor

Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. Studi kepustakaan ialah tahapan terpenting di mana sesudah seorang peneliti menentukan topik, tahapan berikutnya yaitu melaksanakan kajian referensi dan teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan (Sugiyono 2017). Studi pustaka yang dipergunakan meliputi artikel, buku-buku terkait penelitian ini.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Metode yang dipergunakan oleh peneliti ialah kuesioner. Sugiyono (2017) menyebutkan angket (kuesioner) ialah teknik memilih data yang dilaksanakan dengan cara membagikan serangkaian pertanyaan tertulis pada responden supaya ditanggapi. Kuesioner ini akan diberikan pada masyarakat yang menjadi sampel penelitian.

Skala yang dipergunakan dalam kuesioner ialah likert. Dalam hal ini, skala likert ialah skala yang dipergunakan dalam menguji persepsi, pendapat, dan sikap sekelompok ataupun seorang individu terkait fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Skala likert secara kuantitatif dilakukan dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS), selanjutnya diberikan skors pada tiap jawabannya yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1).

Studi kepustakaan ialah tahapan terpenting di mana sesudah peneliti menentukan topik penelitian, tahapan berikutnya yaitu melaksanakan kajian referensi dan teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang diselenggarakan.

Studi ini meliputi artikel dan buku-buku terkait penelitian ini (Sugiyono 2017).

1.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017 : 66), pada dasarnya variabel penelitian ialah semua hal yang berwujud apa saja yang ditentukan peneliti guna dipahami supaya didapat informasi terkait hal tersebut. Variabel yang dipergunakan meliputi variabel dependen dan independent (Rahmadi 2021).

1.7.1 Variabel Indenden (Pelayanan)

Variabel ini ialah jenis yang diyakini bisa memberikan pengaruh pada variabel terikatnya. Jenis ini ialah variabel yang bisa di manipulasi supaya bisa melihat nilai yang dipunyainya bisa berubah ataupun tidak (Rahmadi, 2021). Variabel bebas yang digunakan yaitu indikator pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

1.7.2 Variabel Independen (Fasilitas)

Variabel ini ialah jenis yang diyakini bisa memberikan pengaruh pada variabel terikatnya. Variabel ini bisa di manipulasi guna mengamati nilai

yang dipunyainya bisa berubah ataupun tidak (Rahmadi 2021). Variabel yang dipergunakan ialah fasilitas. Dalam hal ini fasilitas memiliki berbagai indikator yang terbagi atas 6 jenis (Tjiptono, 2014 : 318), yakni :

1. Pertimbangan Spasial
2. Perencanaan Ruangan,
3. Perlengkapan/perabotan
4. Tata cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

1.7.3 Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan Menurut Tjiptono, 2006.(Abdullah 2017) :

1. Kinerja actual produk perusahaan pada berbagai atribut penting sudah sesuai keinginan konsumen ;
2. Fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai keinginan konsumen ;
3. Jasa yang diberikan sudah sesuai keinginan konsumen.

1.8 Metode Analisis Data

Metode penganalisisan yang dipergunakan ialah dengan uji instrumen, analisis deskriptif, dan analisis data yang terdiri dari :

1.8.1 Uji Validitas

Uji ini dipergunakan dalam menguji valid ataupun sah tidaknya sebuah kuesioner. Dalam hal ini, kuesioner dipandang valid apabila pertanyaan yang termuat bisa mengungkapkan suatu hal yang hendak diujikan oleh kuesioner tersebut. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2018:121). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur". Untuk menguji validitas pada masing-masing item yakni dengan mengkorelasi skor setiap butir dengan skor totalnya yang adalah jumlah setiap skor butir. Menurut Sugiyono, 2018 : 121), apabila korelasi $\leq 0,30$, mengartikan item dipandang tidak valid, namun apabila $\geq 0,30$, mengartikan item dipandang valid. Guna memperhitungkan validitas alat pengukuran maka dipergunakan rumusan Pearson Product Moment yakni:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber : (Sugiyono, 2018:183)

Keterangan:

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat seluruh skor Y

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat seluruh skor X

y = total skor item kuesioner

x = skor item kuesioner

n = jumlah responden

r_{xy} = koefisien korelasi antar X dan Y

1.8.2 Uji Reliabilitas

Dalam Penelitian (Suherman 2018:1–14) uji ini ialah “Sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data kerana instrumen tersebut sudah baik”. Guna menguji reliabilitas sebuah instrumen maka bisa mempergunakan Rumusan Alpha Cronbach yang disajikan di bawah:

Rumus 3.1 Rumus Alpha Cronbach

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variansi butir pertanyaan

σ_1^2 = variansi total

Sedangkan untuk menghitung variansi total digunakan rumus sebagai berikut ;

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah responden

$\sum Y_t$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

X_{11} = Jawaban responden untuk setiap butir soal

σ_t^2 = variansi tiap item

σ_i^2 = variansi tiap item

1.8.3 Uji Normalitas

Uji ini dipakai guna mengamati model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai data yang distribusinya normal ataupun tidak dengan menggunakan uji statistik non-parametrik uji Kosmogorov Smirnov (K-S). Dimana ketentuan yang digunakan yaitu ;

Bila $\text{sig} > 0,05$ mengartikan distribusinya normal

Bila $\text{sig} < 0,05$ mengartikan distribusinya tidak normal

1.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji ini ini dipakai guna mengukur apakah pada model regresi ditemu adanya korelasi diantara variabel bebasnya. Guna melihat ada ataupun tidak multikolinieritas bisa diamati dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Bila $\text{tolerance} < 0,10$ $\text{VIF} > 10$ mengartikan tidak ada *multikolinieritas*. Apabila $\text{tolerance} > 0,10$ $\text{VIF} < 10$ mengartikan ada *multikolinieritas*.

1.8.5 Analisis Deskriptif

Penganalisan ini ialah penganalisan yang dipergunakan dalam menganalisis data dengan menggambarkan ataupun mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan seperti apa adanya dengan tidak dimaksudkan menarik kesimpulan yang diberlakukan secara generalisasi atau umum.

1.8.6 Analisa Regresi Linear Berganda

Penganalisan ini tujuannya guna memahami hubungan diantara variabel terikat dan variabel bebasnya. Rumusan yang dipergunakan yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Fasilitas

e = *Term of error*

b₁, b₂ = Koefisien Regresi

a = Konstanta

1.8.7 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Ghozali, 2018:97) Koefisien determinasi (R²) mengukur kemampuan variabel independen dalam suatu model dalam menjelaskan varians variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R²) berkisar antara nol (0) sampai dengan satu (1). Semakin kecil nilai R² (mendekati 0), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai R² semakin besar

(mendekati 1) maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varians variabel terikat. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi yang telah dirumuskan sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Rumus 3. 1 Koefisien Determinasi

Sumber : (Hermanto & Darmanah, 2020:124)

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi ganda

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (secara sendiri-sendiri)

Uji ini ialah pengujian koefisien regresi parsial individual yang dipakai guna memahami apakah secara individual variabel bebas memengaruhi variabel terikatnya. Apabila $\text{sig} > 0,05$ mengartikan variabel bebas tidak berpengaruh signifikan pada variabel terikatnya, dan apabila $\text{sig} < 0,05$ mengartikan variabel bebas berpengaruh signifikan pada variabel

terikatnya. (Endang and Cholidah 2017). Adapun langkah-langkah yang dilaksanakan pada pengujian ini yakni :

- a. Menetapkan H_a = hipotesis alternatif ; H_o = hipotesis nol

$H_a : b_2 \neq 0$, artinya fasilitas kantor camat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

$H_o : b_2 = 0$ mengartikan fasilitas kantor camat tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja Kota Batam.

$H_a : b_1 \neq 0$ mengartikan kualitas pelayanan kantor camat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja Kota Batam

$H_o : b_1 = 0$, mengartikan kualitas layanan kantor camat tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja Kota Batam

- b. Menetapkan tingkatan signifikan (α) dan t_{tabel}

Tingkat signifikan (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$.

- c. Kriteria pengujian

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ H_o di terima, mengartikan fasilitas tidak berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_o di tolak, mengartikan fasilitas berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ H_0 di terima, mengartikan kualitas layanan tidak berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat.s

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 di tolak, mengartikan kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat

3.9.2 Uji F (Secara Bersama-sama)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 dan X_2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai Sig $< 0,05$ maka variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan jika nilai Sig $> 0,05$ maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). (Endang and Cholidah 2017).

Langkah-langkah yang dilaksanakan pada uji ini ialah :

- a. Menetapkan H_a = Hipotesis alternatif ; H_0 = Hipotesis nol

H_0 : $b_1 : b_2 = 0$, mengartikan fasilitas dan kualitas pelayanan kantor kecamatan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja dan dengan tingkat signifikansi 5%.

H_a : $b_1 : b_2$ minimal salah satu $\neq 0$, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor kecamatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja tingkat signifikansi 5%.

b. Menetapkan tingkat signifikansi (α) dan F_{tabel}

Tingkat signifikansi (α) dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. F_{tabel} dapat dicari dengan menentukan besar derajat kebebasan (*degree of freedom*) pembilang dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) penyebut. Untuk derajat kebebasan (*degree of freedom*) pembilang menggunakan k, sedangkan derajat kebebasan (*degree of freedom*) penyebut menggunakan n-k-1.

c. Kriteria pengujian

H_0 diterima (H_a ditolak), jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor kecamatan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja.

H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor kecamatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat kecamatan Lubuk Baja..