

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut (Sanusi. Anwar, 2011:13) Desain penelitian merupakan acuan dan prosedur serta teknik yang ada di dalam perencanaan penelitian yang bisa dijadikan sebagai panduan dalam membangun strategi yang menghasilkan model penelitian. Dengan demikian desain penelitian dapat diartikan dengan strategi dan rencana yang disusun terlebih dahulu sebelum dilaksanakannya penelitian dengan memberikan petunjuk yang sistematis dalam kegiatan yang akan dilakukan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menjelaskan deskripsi responden. Dengan menggunakan metode desain kausalitas dengan tujuan untuk mengetahui kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*Dependent variable*) serta variabel penghubung (*intervening*) dengan Judul Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kinerja pegawai Polsek Batu Ampar dan akan di olah dengan menggunakan SPSS versi 23.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2013; 38). Pada penelitian ini

penulis menggunakan dua jenis variabel ditinjau dari aspek hubungan antar variabel yang digunakan untuk penelitian, yaitu variabel independen dan variabel dependen serta variabel intervening.

### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen, (Sugiyono, 2013: 39). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **3.2.1.1 Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Indikator kualitas pelayanan (Syarifullah & Mira, 2019: 87), sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Realibility* (kehandalan)
3. *Responsivess* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

#### **3.2.1.2 Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)**

Menurut (Titik Efnita, 2018:94) terdapat beberapa indikator dalam mengukur disiplin kerja antara lain:

1. Kedisiplinan terhadap ketentuan atau ketaatan,
2. Kedisiplinan pada peraturan dan tata tertib
3. Kedisiplinan terhadap peningkatan usaha kerja sama.

### **3.2.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2013: 39). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini sebagai berikut.

#### **3.2.2.1 Kepuasan Masyarakat (Y<sub>1</sub>)**

Indikator kepuasan masyarakat (Syaifullah & Mira, 2019: 88), sebagai berikut:

1. Perasaan puas
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

### **3.2.3 Variabel Intervening**

Variabel *intervening* merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, variabel *intervening* yang akan diuji dalam penelitian ini adalah: kinerja (Sugiyono, 2013; 39). Variabel *intervening* dalam penelitian ini sebagai berikut.

#### **3.2.3.1 Kinerja Pegawai (Z)**

Indikator kinerja pegawai (Titik Efnita, 2018:94), sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang pekerjaan.
2. Cara melaksanakan pekerjaan.

3. Kesanggupan Menyelesaikan tugas yang dibebankan.
4. Waktu yang digunakan.

**Tabel 3.1** Defenisi Operasional

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.  (Syaifullah & Mira, 2019: 87)	a. <i>Tangibles</i> b. <i>Realibility</i> c. <i>Responsivess</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Emphaty</i>	<i>Likert</i>
Disiplin Kerja (X <sub>2</sub> )	Disiplin merupakan sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi lainnya yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi.  (Nur Syahida & Nanik Suryani, 2018:611)	a. Kedisiplinan terhadap ketentuan atau ketaatan, b. Kedisiplinan pada peraturan dan tata tertib c. Kedisiplinan terhadap peningkatan usaha kerja sama.	<i>Likert</i>
Kinerja (Z)	Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.  (Heryenzus & Suali, 2018:122)	a. Pengetahuan tentang pekerjaan. b. Cara melaksanakan pekerjaan. c. Kesanggupan Menyelesaikan tugas yang dibebankan. d. Waktu yang digunakan.	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Masyarakat (Y <sub>1</sub> )	Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.  (Syaifullah & Mira, 2019:87)	a. Perasaan puas b. Selalu membeli produk c. Akan merekomendasikan kepada orang lain d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2019

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2013: 80). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat yang datang ke Polsek Batu Ampar dan melakukan pembuatan SKCK yang jumlahnya pada Bulan Desember 2019 adalah sebanyak 167 responden.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2013:81). Dalam penelitian jumlah sampel ditentukan dengan cara slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{167}{1 + (167 \times 0,05^2)} = 117,81$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 117,81 responden. sehingga sampel diambil menjadi 118 responden (dibulatkan). Teknik sampel yang digunakan adalah sampel nonprobabilitas, yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Teknik yang digunakan adalah *simple purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. (Sujarweni, 2019:72). Peneliti mengambil sampel sebanyak 118 karyawan dengan 2 kriteria. Pertama, masyarakat yang berdomisili dikawasan Polsek Batu Ampar. Kedua, masyarakat yang datang ke Polsek Batu Ampar untuk mengurus pembuatan SKCK.

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi, dokumentasi dan gabungan keempatnya (Sugiyono, 2013:224).

Dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut.

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun data nya adalah

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun datanya adalah

a. Dokumen, berupa data dari perusahaan Polsek Batu Ampar.

b. Kajian teori adalah gambaran terhadap seperangkat buku referensi atau kumpulan konsep, definisi dan proposisi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi tentang suatu fenomena.

#### **3.4.2 Alat Pengumpulan Data**

Alat/Insturmen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial (Sanusi, 2017:67). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, (Sanusi, 2013:59). Penelitian ini digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian yaitu 1 sampai 5.

**Tabel 3.2** Skala *likert*

<b>Skala <i>Likert</i></b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:**(Sanusi, 2011:59)

### **3.5 Metode Analisis Data**

Data dalam penelitian ini menggunakan program dalam menganalisis pengaruh antar variabel yaitu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) yang relevan.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Secara umum ilmu statistik dibagi dalam dua kelompok, yaitu: statistik deskriptif dan statistik inferensi. Deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Statistik inferensi adalah statistik induktif. Dalam statistik inferensi setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis dengan metode statistik yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan datanya, selanjutnya diambil suatu keputusan dan pengambilan kesimpulan dari hasil olahan data tersebut, (Sanusi, 2011:115).

#### **3.5.2 Uji Kualitas Instrumen**

##### **3.5.2.1 Uji Validitas**

Menurut (Wibowo, 2012: 35) Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji validitas kita dapat mengetahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam

kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada hasil uji menggunakan SPSS.

Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

- a. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka dikatakan valid.
- b. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka dikatakan tidak valid.

**Tabel 3.3** Interpretasi koefisien korelasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

**Sumber:**(Sugiyono, 2013: 184).

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012: 52).

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut uji (Wibowo, 2012: 61) normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (bell shaped curve).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram *Regression Residual* yang sudah distandarkan, Menurut (Wibowo, 2012:62) data yang diuji dalam uji normalitas akan dibuktikan normalitasnya dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Jika nilai *Probability Sig (2 tailed)*  $> \alpha$ ;  $\text{sig} > 0,05$ .

#### 3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut (Wibowo, 2012:87), Gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilainya  $\text{VIF} > 10$  maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi, (Sanusi, 2011: 136).

#### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Hasil pengujian *Park Gleyser* melihat nilai

probabilitas dengan signifikansi > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas, (Wibowo, 2012:93).

### **3.5.4 Uji Pengaruh**

#### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut (Sanusi, 2017: 134) analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut.

$$Y_1+Y_2= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

$Y_1$  : Kepuasan masyarakat

$Y_2$  : Kinerja Pegawai

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Disiplin Kerja

$a$  : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien regresi

$e$  : Variabel pengganggu

#### **3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut (Wibowo, 2012: 135) menyatakan bahwa analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan

pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang berbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentasi keragaman Y atau variabel terikat yang diterangkan oleh X atau variabel bebas.

Menurut (Wibowo, 2012: 121) menyatakan koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang berbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R<sup>2</sup> dapat diinterpretasikan dijelaskan oleh variabel lain yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **3.5.5 Uji Hipotesis**

Menurut (Sanusi, 2017: 144) uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk uji hipotesis, yaitu uji t dan uji F.

#### **3.5.5.1 Uji t**

Menurut (Rahayu, 2017: 470) t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung  $>$  t tabel atau -t hitung  $<$  -t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Sedangkan jika t hitung  $<$  t tabel atau -t hitung  $>$  -t tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub>.

### **3.5.5.2 Uji F**

Menurut (Rahayu, 2017) Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

- $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

## **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.6.1 Lokasi**

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah Polsek Batu Ampar Batam yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No.1, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam,.

### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian ini dilakukan lebih kurang selama lima bulan mulai dari September 2019 sampai bulan Februari 2020 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian dapat dilihat menggunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.5** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	2018										2019			
	Sep	Okt				Nov		Des			Jan			Feb
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	■	■	■											
Studi Pustaka			■	■	■	■	■							
Metodologi Penelitian							■	■	■					
Penyusunan Kuesioner									■					
Penyerahan Kuesioner										■				
Pengolahan Data										■	■	■		
Kesimpulan													■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2019