

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, adalah penelitian yang diolah lalu kemudian di analisis untuk diambil kesimpulan. Menurut Sanusi, (2017: 13) desain penelitian deskriptif yaitu desain penelitian yang dibuat secara sistematis guna memberi gambaran atas informasi ilmiah yang didapat dari subjek maupun objek penelitian. Wibowo, (2012: 6) mengatakan penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang mengumpulkan data terlebih dahulu baik itu berbentuk angka, data yang berbentuk kata-kata ataupun kalimat lalu mengubahnya menjadi data yang berbentuk angka.

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian survei yang merupakan jenis penelitian yang mendapatkan sampel dari masyarakat Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam yang dimana kuesioner digunakan sebagai alat pengukuran data. Pada saat pengisian kuesioner, penulis menunggu dan mengawasi responden agar bisa memberi penjelasan jika terdapat responden yang tidak mengerti dalam hal pengisian kuesioner sehingga data yang didapatkan tidak salah.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Sugiyono, (2012: 38) mengungkapkan variabel penelitian ialah kesimpulan yang di peroleh dari suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau aktivitas yang

memiliki ragam variasi tertentu guna dipelajari. Adapun operasional variabel yang diteliti ialah variabel terikat dan bebas.

### **3.2.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Sugiyono, (2012: 39) mengatakan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat oleh variabel bebas. Variabel ini biasanya disebut juga variabel “Y”.

Variabel terikat (Y) pada penelitian ini ialah kepuasan masyarakat dengan indikator seperti berikut:

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

### 3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variable)

Sugiyono, (2012: 39) mengatakan variabel bebas yaitu variabel yang memengaruhi ataupun menjadi akibat munculnya variabel terikat. Variabel ini biasanya disebut dengan variabel “X”.

Variabel bebas ( $X_1$ ) pada penelitian ini ialah pelayanan dengan indikator seperti berikut:

1. *Tangibles* atau Wujud Fisik
2. *Reliability* atau Kehandalan
3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap
4. *Assurance* atau Jaminan
5. *Empathy* atau Perhatian

Variabel bebas ( $X_2$ ) pada penelitian ini ialah lingkungan kerja dengan indikator seperti berikut:

1. Penerangan
2. Pewarnaan
3. Kebersihan
4. Pertukaran udara
5. Suara/kebisingan
6. Keamanan

Berdasarkan penjabaran operasional variabel di atas, maka indikator variabel beserta skala pengukuran data penelitian ini bisa dilihat dalam tabel di bawah berikut:

**Tabel 3.1** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Pelayanan ( $X_1$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i> atau Wujud Fisik</li> <li>2. <i>Reliability</i> atau Keandalan</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap</li> <li>4. <i>Assurance</i> atau Jaminan</li> <li>5. <i>Emphaty</i> atau Perhatian</li> </ol>	<i>Likert</i>
Lingkungan Kerja ( $X_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerangan</li> <li>2. Pewarnaan</li> <li>3. Kebersihan</li> <li>4. Pertukaran udara</li> <li>5. Suara/kebisingan</li> <li>6. Keamanan</li> </ol>	<i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur Pelayanan</li> <li>2. Persyaratan Pelayanan</li> <li>3. Kejelasan Petugas Pelayanan</li> <li>4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan</li> <li>5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan</li> <li>6. Kemampuan Petugas Pelayanan</li> <li>7. Kecepatan Pelayanan</li> <li>8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan</li> <li>9. Kesopanan dan Keramahan Petugas</li> <li>10. Kewajaran Biaya Pelayanan</li> <li>11. Kepastian Biaya Pelayanan</li> <li>12. Kepastian Jadwal Pelayanan</li> <li>13. Kenyamanan Lingkungan</li> <li>14. Keamanan Pelayanan</li> </ol>	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2019

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Dikatakan Sugiyono, (2012: 80) populasi merupakan wilayah yang pada umumnya terdiri dari obyek/subyek yang memiliki mutu dan karakteristik khusus yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari lalu kemudian dibuat kesimpulannya. Maka dari itu, yang termasuk didalam populasi tidak sekedar orang namun juga objek dan suatu alam yang lainnya. Populasi yang dipakai pada

penelitian ini yaitu jumlah penduduk atau masyarakat yang ada di Kelurahan Baloi Indah yang berjumlah 22.984.

**Tabel 3.2** Jumlah Populasi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kecamatan Lubuk Baja 2019

No	Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Baloi Indah	11.751	11.233	22.984

**Sumber:** Kecamatan Lubuk Baja

### 3.3.2 Sampel

Dikatakan Sugiyono, (2012: 81) sampel merupakan bagian dari besaran dan karakteristik yang dipunyai populasi. Jadi, jika suatu penelitian tidak mampu menganalisis seluruh komponen dalam populasi dikarenakan populasi dalam penelitian tersebut besar, misalnya terdapat keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti bisa memakai sampel yang didapat dari populasi itu.

Penelitian ini memakai teknik *simple random sampling*. Teknik ini dikatakan Sugiyono, (2012: 82) adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *random* tanpa memperdulikan tingkatan yang terdapat di populasi tersebut. Teori Slovin digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini. Sanusi, (2017: 101) mengatakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian dan untuk dapat mentolerir kesalahan pengambilan sampel maka Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, misalnya 10%. Maka berikut adalah rumus yang dipakai:

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

**Sumber:** Sanusi, (2017: 101)

Keterangan:

$n$  = sampel

$N$  = populasi

$\alpha$  = toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Dari rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel ialah seperti di bawah ini:

$$n = \frac{22.984}{1 + 22.984(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.984}{230,84}$$

$n = 99,56$  dibulatkan menjadi 100 sampel

Jika melihat perhitungan rumus di atas maka diperoleh hasil sebanyak 100 responden yang bisa dijadikan sampel untuk penelitian ini.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono, (2012: 137) mengatakan pengumpulan data terbagi menjadi beberapa teknik seperti menurut caranya, menurut sumber dan menurut cara. Jika dilihat menurut caranya, maka data yang dikumpulkan dapat menggunakan cara alamiah, seperti metode eksperimen yang terdapat pada laboratorium ataupun berbagai responden yang di dapat dari rumah, seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.

Jika menurut sumber datanya, maka pengumpulan data bisa diperoleh melalui 2 sumber yakni :

1. Sumber primer yaitu sumber yang memberi data langsung kepada pengumpul data.
2. Sumber sekunder yaitu sumber yang tidak memberi data secara langsung misalnya lewat orang lain maupun lewat dokumen.

Selain cara di atas, juga dapat melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner maupun dokumentasi. Penelitian ini memakai kuesioner untuk mengumpulkan data. Teknik ini dilakukan dengan cara memberi responden sejumlah pernyataan atau pertanyaan yang tertulis untuk di jawab, Sugiyono, (2012: 142).

**Tabel 3.3** Skala Likert

<b>Jawaban Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2012: 94)

### **3.5 Metode Analisis Data**

#### **3.5.1 Statistik Deskriptif**

Sugiyono, (2012: 147) mengatakan statistik deskriptif yaitu gambaran atau penjelasan terhadap suatu data yang sudah didapat dan dipakai untuk menganalisis data tanpa memiliki maksud untuk dijadikan kesimpulan yang berlaku secara umum. Jika peneliti hanya sekedar ingin menjelaskan data sampel, dan tidak ingin

menyimpulkan untuk populasi di mana sampel didapat maka dapat menggunakan statistik deskriptif.

Berikut terdapat tabel rentang skala yang dapat digunakan untuk mengukur kriteria analisis deskriptif dari setiap variabel penelitian ini:

**Tabel 3.4** Rentang Skala Analisis Deskriptif

<b>Rentang Skala</b>	<b>Kriteria</b>
1,00 – 1,79	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,80 – 2,59	Tidak baik / Rendah
2,60 – 3,39	Cukup / Sedang
3,40 – 4,19	Baik / Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

**Sumber:** Muhidin & Abdurahman, (2017: 146)

### 3.5.2 Uji Kualitas Instrumen

#### 3.5.2.1 Uji Validitas

Pada uji validitas di setiap pernyataan atau pertanyaan responden diminta untuk memberikan tanggapan dengan memberikan nilai. Menurut Sanusi, (2017: 77) uji validitas dapat diperoleh dengan menghubungkan nilai yang sudah di dapat pada setiap pernyataan atau pertanyaan dengan nilai total. nilai total bisa di dapatkan dari penjumlahan keseluruhan nilai pernyataan atau pertanyaan. Jika setiap nilai butir pernyataan berhubungan signifikan terhadap nilai total di tingkat alfa tertentu (misalnya 1%), ini berarti alat pengukur valid. Sebaliknya, alat pengukur itu tidak valid jika hubungannya tidak signifikan. Cara validitas yang diperoleh ini disebut juga dengan validitas konstruk. Untuk mengetahui nilai korelasi dapat memakai rumus korelasi *Pearson Product Moment* seperti berikut:

$$r = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

**Rumus 3.2** Uji Validitas

**Sumber:** Sanusi, (2017: 77)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = nilai butir

Y = nilai total butir

N = total sampel

Lalu bandingkan nilai koefisien korelasi dan nilai  $r_{\text{tabel}}$  menggunakan df (N-2). Selanjutnya, jika hasil koefisien korelasi lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  pada alfa tertentu maka diartikan signifikan maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Keputusan uji sebagai berikut:

1. Instrumen valid, jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ .
2. Instrumen tidak valid, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ .

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Sanusi, (2017: 81) mengatakan jika setiap butir pernyataan atau pertanyaan sudah valid, maka selanjutnya perlu dilakukan uji reliabilitas. Bila ingin mengukur ulang maka dapat dilakukan dengan cara memberikan responden pernyataan atau pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda. Agar terhindar dari bias, maka diharapkan waktu terhadap pengukuran ulang tidak terlalu dekat dan terlalu lama karena setiap responden memiliki daya ingat yang berbeda-beda

terhadap pernyataan atau pertanyaan yang pernah didapat dan bias karena peristiwa yang dapat berubah. Nilai total dari butir pernyataan atau pertanyaan pada hasil pengukuran yang pertama (nilai total I) dihubungkan dengan nilai pernyataan atau pertanyaan pada hasil pengukuran yang kedua (nilai total II) dengan menggunakan korelasi *product moment* seperti pada perhitungan validitas. Lalu selanjutnya hasil perhitungan dari nilai koefisien kolerasi disesuaikan dengan nilai koefisien kolerasi dalam tabel pada tingkat alfa tertentu. Instrumen tersebut reliabel, jika nilai hasil perhitungan koefisien kolerasi lebih besar dibandingkan dengan nilai dalam tabel. Menurut Wibowo, (2012: 53) keputusan ujinya seperti berikut:

1. Instrumen reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60.
2. Instrumen tidak reliabel jika nilai *cronbach's alpha* < 0,60

**Tabel 3.5** Indeks Koefisien Realibilitas

No	Nilai Interval	Kategori
1	<0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber: Wibowo, (2012: 53)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Dikatakan Wibowo, (2012: 61) agar mengetahui apakah nilai model yang diuji berdistribusi normal atau tidak, maka bisa melakukan uji normalitas. Pada penelitian ini penulis menampilkan 3 bentuk uji normalitas agar lebih meyakinkan

bahwa model berdistribusi normal atau tidak, yaitu dalam bentuk histogram, diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized* dan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Dengan keputusan uji menurut Wibowo, (2012: 69) seperti berikut:

1. Jika kurva pada histogram berbentuk lonceng maka bisa dikatakan bahwa model berdistribusi normal.
2. Jika titik-titik pada diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized* terdapat di sekitar garis, maka ini dikatakan bahwa model berdistribusi normal.
3. Jika pada uji *Kolmogorov-Smirnov* nilai signifikansi  $> 0,05$  maka diartikan bahwa model berdistribusi normal.

### **3.5.3.2 Uji Multikolinearitas**

Wibowo, (2012: 87) mengatakan tidak boleh terjadi multikolinearitas pada persamaan regresi, artinya antara variabel bebas tidak boleh terdapat korelasi yang sempurna ataupun hampir sempurna yang membentuk persamaan itu. Salah satu cara yang bisa digunakan guna mengetahui gejala multikolinearitas ialah dengan melihat *tool* uji yang dinamakan *Variance Inflation Factor* (VIF) . Ketentuan yang digunakan untuk nilai VIF adalah:

1. Bila nilai  $VIF < 10$  berarti model regresi terbebas dari asumsi multikolinearitas.
2. Bila nilai  $VIF > 10$  berarti model regresi terdapat gangguan multikolinearitas.

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Wibowo, (2012: 93) mengatakan suatu model disebut mempunyai masalah heteroskedastisitas artinya terdapat varian variabel pada model yang berbeda. Untuk menguji ada atau tidak gejala ini maka perlu melakukan uji heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan 2 bentuk uji heteroskedastisitas agar lebih meyakinkan apakah dalam sebuah model regresi terdapat gejala heteroskedastisitas atau tidak, yaitu dalam bentuk grafik plot atau *Scatterplot* dan uji *Glejser*. Keputusan uji pada *Scatterplot* menurut Sinaga & Hidayat, (2016: 11) adalah jika titik-titik data tersebar di sekitar 0, maka dapat dinyatakan bahwa dalam model tidak terjadi heteroskedastisitas. Sementara itu menurut Wibowo, (2012: 93) keputusan uji dengan metode *Glejser* sebagai berikut:

1. Bila nilai signifikansi  $< 0,05$  terdapat gejala heteroskedastisitas
2. Bila nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Dikatakan Sanusi, (2017: 134) regresi linear berganda adalah perluasan pada regresi linear sederhana, maksud dari perluasan ini yaitu perluasan terhadap variabel independen yang dari sebelumnya hanya satu sekarang menjadi dua namun dapat menjadi lebih banyak. Regresi linear berganda ditampilkan ke dalam bentuk persamaan seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3.3** Uji Regresi Linear Berganda

**Sumber:** Sanusi, (2017: 134)

Keterangan:

Y = variabel terikat

$X_1, X_2, X_3$  = variabel bebas

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi

a = konstanta

e = variabel pengganggu

### 3.5.4.2 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dikatakan Wibowo, (2012: 135) dilakukan agar bisa tahu seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jadi kondisi yang sebenarnya dapat dijelaskan melalui sejauh mana model yang terbentuk dengan melihat koefisien angka. Koefisien tersebut merupakan sebagai besaran presentase dari keragaman Y yang dijelaskan oleh variabel X. Maka berikut adalah rumus yang dipakai dalam koefisien determinasi:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \quad \text{Rumus 3.4 Koefisien Determinasi } (R^2)$$

**Sumber:** Sanusi, (2017: 136)

Keterangan:

SSR = keragaman regresi

SST = keragaman total

### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji T (Regresi Parsial)

Menurut Kesumawati, Retta, & Sari, (2017: 136) uji t adalah salah satu jenis uji hipotesis yang sering dipakai dalam penelitian. Jenis uji ini dipakai untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan dari sebuah populasi atau dua populasi. Untuk menggunakan uji t haruslah memenuhi syarat uji statistik parametrik karena uji t termasuk dalam jenis statistik parametrik. Uji t digunakan untuk sampel yang kecil dan untuk simpangan bakunya yang tidak diketahui. Hal ini tampak dari rumusnya:

$$t_{hitung} = \frac{\bar{X} - \mu_0}{s/\sqrt{n}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

**Sumber:** Kesumawati et al., (2017: 139)

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata-rata sampel

$\mu_0$  = nilai yang dihipotesiskan

$s$  = simpangan baku

$n$  = sampel

Selanjutnya membandingkan jumlah  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan tertentu. Kriteria uji t dikatakan Gulla, Oroh, & Roring, (2015: 1317) yaitu:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau jika nilai signifikansi  $> 0,05$

2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika nilai signifikansi  $< 0,05$

### 3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Dikatakan Widarjono, (2018: 29) guna mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat maka perlu melakukan uji f. Nilai  $F_{hitung}$  dicari dengan formula seperti berikut:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)} \sim F_{[(k-1),(n-k)]} \quad \text{Rumus 3.6 Uji F}$$

Sumber: Widarjono, (2018: 29)

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi

$n$  = sampel

$k$  = nilai parameter estimasi termasuk konstanta (intersep)

Menurut Gulla *et al.*, (2015: 1317) keputusan uji ini adalah:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau jika nilai signifikansi  $> 0,05$
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau jika nilai signifikansi  $< 0,05$

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data dan mengambil lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Lubuk Baja yang beralamat di Jl. Bunga Raya No. 03, Baloi Indah Kota Batam, Kepulauan Riau.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal yang penulis gunakan dalam pembuatan penelitian ini bisa dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 3.6** Jadwal Penelitian

KEGIATAN	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB
Menentukan Judul						
Pengumpulan Data Awal						
Pengerjaan Penelitian						
Membuat Kuesioner						
Penyebaran Kuesioner						
Pengumpulan Kuesioner						
Mengolah Data						
Penuntasan Penelitian						

**Sumber:** Peneliti, 2019