

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitiannya ini menggunakan pendekatan atau metodologi kuantitatif. Menurut Sugiono data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Adapun tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian asosiatif didefinisikan sebagai penelitian untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau pun lebih Begitu juga pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada setiap sampel dari populasi yaitu masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam (Sugiyono, 2018).

3.2 Sifat Penelitian

Didalam penelitian ini ssebagai penelitian yang memiliki replikasi atas bertambah variabel, indikator, objek, dan alat analisa yang pernah di gunakan peneliti yang sebelumnya (Sugiyono, 2018).

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian yakni di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam yang memiliki alamat lengkap di Gedung Sumatera Convention Center Lantai 1 & 2 Mall Pelayanan Publik Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode pelaksanaan yang di butuhkan didalam penelitian ini yakni selama enam (6) bulan.

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian					
		2022					
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
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: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam pada periode bulan Maret 2022 yakni sebanyak 1.325 orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Adapun jumlah responden diambil dari masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam periode bulan Maret 2022 yakni sebanyak 1.325 orang. Sampel di riset ini akan dilakukan perhitungan dengan pemakaian rumus slovin, yakni:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Penjelasan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = kelonggaran ketaktelitian dikarenakan salah melakukan pengambilan sampel yang bisa ditolerir hingga 5 persen;

1 = konstanta

Berdasarkan total populasi yakni sebanyak 1.325 orang, toleransi kelonggaran ketaktelitian ditentukan hingga 5 persen. Lalu perolehan sampelnya akan mempergunakan rumus slovin yakni:

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

$$n = \frac{1325}{1 + 1325 \cdot (5\%)^2}$$

$$n = \frac{1325}{1 + 1325 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1325}{1 + 1325 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{1325}{1 + 3,3125}$$

$$n = \frac{1325}{4,3125}$$

$$n = 307,24$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sehingga sampel penelitian ini sebanyak 307,24 responden, lalu dibulatkan menjadi 308 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 307 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Tehnik penentuan sampelnya yang di gunakan didalam penelitian ini ialah *simple random sampling*, yang menentukan sampel nya di langsungkan secara acak dengan tak member perhatian pada tingkatan pada populasinya (Suandi, 2019a).

3.5 Sumber Data

Sumber data yang paling utama ialah dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat demi mencari tahu kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Sebuah sumber data yaitu melalui studi kepustakaan, yang mana sesudah individu peneliti menentukan topik riset, tahapan kedepannya ialah menjalankan kajian teoritis dan berbagai literatur referensi yang berhubungan dengan riset yang akan dijalankan. Studi pustaka pada riset ini seperti buku, berbagai artikel relevan dengan riset.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode ini yakni dengan mempergunakan kuesioner (angket) yang mana teknik pengumpulan data yang dijalankan dengan memberi sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawab. Kuesioner itu dilakukan secara menyebar pada masyarakat (Sugiyono, 2018).

Penggunaan skala likert berupa penggunaan untuk pengukuran sikap, sudut pandang, dan persepsi individu atau sekelompok orang. Penggunaan skala ini secara kuantitatif yakni dengan adanya pilihan jawaban responden ialah :

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono, 2018

Studi kepustakaan yakni tahapan penting dimana sesudah individu peneliti menentukan topik risetnya, tahapan kedepannya ialah melaksanakan kajian teoritis dan literatur referensi yang relevan dengan riset yang akan dilaksanakan. Studi pustaka pada riset ini berbentuk buku, berbagai artikel yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2018).

3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel didalam penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti teruntuk dipelajari maka didapatkan info terkait perihal itu. Penggunaan variabel riset meliputi variabel independen (bebas) dan dependen (terikat).

3.7.1 Variabel Indenpenden (Fasilitas)

Variabel bebas yakni berjenis yang dipercaya bisa memberi dampak divariabel terikatnya. Jenis ini yakni variabel yang hendak dimanipulasi demi meninjau nilainya dapat berubah atau tak bisa. Penggunaan variabel bebas ini yakni fasilitas. Adapun indikator fasilitas menurut (Rido Setiawan, Kosasih, 2019) dalam penelitiannya yaitu antara lain:

1. Peninjauan atau persiapan spasial
2. Perencanaan ruangnya
3. Perlengkapan sarananya
4. Pengaturan cahayanya dan warnanya
5. Pesannya yang di sampaikan
6. Unsur pendukungnya

3.7.2 Variabel Independen (Kenyamanan)

Variabel bebas yakni jenisnya yang dipercaya memberi dampak divariabel terikat. Jenisnya ini yakni variabel yang dimanipulasi demi meninjau nilainya yang dapat berubah atau tak berubah. Penggunaan variabel bebas ini yakni kenyamanan. Adapun indikator dari kenyamanan menurut (Hasanah, 2018) yaitu antara lain:

1. Kebersihan
2. Suhu Ruangan
3. Keamanan

3.7.3 Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat)

Terdapat indikator kepuasan masyarakat menurut (Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022) yakni :

1. Perilaku pelaksana
2. Prosedur
3. Jenis layanan
4. Alat ukur penilaian
5. Penanganan keluhan

Tabel 3.3 Definisi Operasional variabel

No	Variabel	Defenisi Operasi Variabel	Indikator	Skala
1.	Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk kepuasan masyarakat ((Dewi & Gorda, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan spasial 2. Perencanaan ruangnya 3. Perlengkapan sarananya 4. Pengaturan cahayanya dan warnanya 5. Pesannya di sampaikan 6. Unsur pendukungnya 	Likert
2.	Kenyamanan (X2)	Kenyamanan ialah sebuah situasi dimana tiap masyarakat di layani sebaik mungkin dan di berikan fasilitasnya yang memadai dengan maksud mendukung kenyamanannya disaat berkegiatan diinstansi (Sari, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan 2. Suhu Ruangan 3. Keamanan 	Likert
3.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan yang dipakai oleh suatu instansi ataupun pemerintah untuk mengukur hasil kemampuan kerja dan kepuasan terhadap masyarakat dari suatu layanan jasa yang diberikan (Kharunia Nova Dwi & Hikmah, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku pelaksana 2. Prosedur 3. Jenis layanan 4. Alat ukur penilaian 5. Penanganan keluhan 	Likert

Sumber: Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisa ini di gunakan didalam menganalisa data dengan menerjemahkan data yang terkumpul, serta tak membuat kesimpulan terkait populasi yang tepat di dalam pengumpulan sampelnya (Sugiyono, 2018). Analisa yang dipakai sejalan dengan pendeskripsian kuesioner yang sudah di bagikan pada masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Setelah itu akan di hitung dengan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2018)

RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$RS = 307(5-1) / 5 = 245,6$$

Tabel 3.1 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	307 – 552,6	Sangat Tidak Setuju
2	553,6 - 799,2	Tidak Setuju
3	800,2 – 1.045,6	Netral
4	1.045,6 – 1.292,4	Setuju
5	1.293,4 – 1.539	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Hasil penelitian yang valid jika adanya kesamaan diantara datanya yang dikumpulkan dengan datanya yang sebenarnya terjadi diobyek penelitian. Instrumen yang valid artinya alat pengukuran memperoleh data yang valid (Sugiyono, 2018). Valid artinya bisa di gunakan mengukur apa yang hendak di ukur. Didalam mengujikan validitas ditiap item, yakni dengan mengorelasikan skornya ditiap butirnya dengan skor totalnya. Jika koefisien korelasinya $> 0,30$ maka itemnya di nyatakan valid, begitu sebalik nya.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menelusuri instrumen cukup hanya satu kali, lalu menghitungnya dengan teknik tertentu. Analisa dipakai didalam mendugakan reliabilitas sebuah instrumen. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila *alphanya* > 0.60 maka disimpulkan reliabel (Sugiyono, 2018).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Pengujian ini tujuannya untuk menguji apa pada model regresi variabel bebas dan terikat punya distribusi yang normal atau tidak (Sugiyono, 2018). Bisa dikatakan model regresi yang baik bila distribusi datanya normal atau mendekati normal. Pendeteksian normalitas data dengan cara pengujian statistik. Pengujian ini bisa dijalankan lewat analisa grafik. Dasar pengambilan keputusan analisa *normal probability plot* ialah:

- a. Bila data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal memperlihatkan pola distribusi yang normal, artinya model regresi mencukupi asumsi normalitas.
- b. Bila data tersebar jauh dari garis diagonal dan atau tak mengikuti arah garis diagonal, perihal itu tak memperlihatkan pola distribusi yang normal, artinya model regresi tak mencukupi asumsi normalitas.

3.8.3.2 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini tujuannya untuk menguji apa pada model regresi terjadi ketaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Sugiyono, 2018). Terdapat bermacam cara yang bisa dilaksanakan teruntuk menjalankan pengujian ini yakni pengujian grafik plot, pengujian park, pengujian glejser, serta pengujian *white*. Pengujian riset ini mempergunakan Grafik Plot diantara angka prediksi variabel terikat yakni ZPRED dengan residual SRESID. Tak terjadi gejala heteroskedastisitas jika tak ada pola yang jelas, dan juga persebaran titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 di sumbu Y.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini ialah kaitan secara linear diantara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) (Sugiyono, 2018). Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

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

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X_1 = Fasilitas

X_2 = Kenyamanan

e = Standar Error

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Didalam mengukur kapasitas didalam menjelaskan variabel terikat. Koefisiennya ada diantara 0-1. R^2 mengartikan kapasitas dari variabel bebas di dalam mengklarifikasikan variabel terikat begitu terbatas dan memengaruhi, jika $R^2 = 1$, maka variabel dependennya memengaruhi seluruh data yang di berikan (Sugiyono, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian t dilaksanakan teruntuk meninjau dampak signifikan variabel bebas yakni fasilitas dan kenyamanan secara parsial pada variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Tahapan yang dijalankan pada pengujian t yakni:

- a. Penentuan H_0 yakni hipotesis nol dan H_a yakni hipotesis alternatif
- b. Penentuan tingkatan signifikansi (α) dan t_{tabel}

Tingkatan signifikan (α) pada riset ini ialah 5% atau 0,05. Pencarian tabel distribusi t pada $\alpha = 5\%$.

- c. Ketentuan pengujian

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 tak diterima, berarti variabel independennya berpengaruh positif pada variabel dependennya.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ H_0 diterima, berarti variabel independennya tidak berpengaruh positif pada variabel dependennya.

3.9.2 Uji F (Secara Simultan)

Pengujian F tujuannya untuk meninjau dampak signifikan masing variabel bebas yakni fasilitas dan kenyamanan secara bersama-sama pada variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Tahapan pengujian F yakni:

- a. Penentuan H_0 yakni Hipotesis nol dan H_a yakni Hipotesis alternatif
- b. Penentuan tingkatan sig. (α) dan F_{tabel}

Tingkatan signifikansinya (α) idalah 5% atau 0,05. F_{tabel} dapat dicari dengan menentukan besaran df pembilang dan df penyebut ($n-k-1$).

c. Ketentuan pengujian

H_0 diterima (H_a ditolak), jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya variabel independennya tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independennya berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.