

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018:33) desain penelitian ialah seperangkat langkah yang dipergunakan para akademisi saat memilih, mengumpulkan, serta menganalisis data dengan komprehensif guna mendapat informasi bersama maksud dan aplikasi tertentu. Rancangan rencana studi ialah cetak biru untuk studi selanjutnya. Perencanaan dipergunakan menjumpai jawaban terhadap pertanyaan studi yang sudah diberi guna dipertimbangkan selanjutnya.

Desain studi amat esensial untuk melaksanakan studi. Desain studi merupakan cetak biru guna melaksanakan prosedur studi, seperti memutuskan instrument pengumpulan data, memilih sampel, menyusun dan menganalisis hasil, serta menarik kesimpulan. Tiada desain yang tepat, peneliti tak bisa melaksanakan studi yang akurat sebab kurangnya protokol studi yang terdefinisi dengan baik. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif, dan metodologi yang digunakan memenuhi standar keilmuan dengan bersikap objektif, rasional, konkrit, dan sistematis dalam pendekatan dan evaluasinya (Sugiyono, 2016: 70).

3.2 Operasional Variabel

Penelitian ini, sebagaimana dijelaskan pada BAB II, menggunakan variabel independen dan dependen. Variabel independen, juga dikenal sebagai variabel

bebas, adalah jenis variabel prediktor yang mempengaruhi atau menjadi penyebab dari jenis variabel prediktor lain (dependen). Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan (Kualitas Penyedia) merupakan variabel bebas. Sedangkan yang dimaksudkan variable dependent ataupun lazim dinamai variable terikat ialah variable keluaran ataupun konsekuen, maknanya ialah variable ini jadi akibat dari variable bebas. Dalam studi ini, kesejahteraan masyarakat ditemukan menjadi variabel pengganggu yang signifikan.

3.3 Populasi

Masalah data umum terjadi dalam penelitian, dengan ukuran populasi menjadi sumber perhatian terbesar; Namun, sumber informasi yang benar-benar dibutuhkan tergantung pada masalah yang dipelajari atau hipotesis yang diuji. Bahkan jika berhasil melacak sumber data yang benar, kesalahan dalam menentukan sumber tersebut akan menyebabkan data yang dikumpulkan menjadi cacat dan kesimpulan salah. Populasi ialah daerah umum yang tersedia subyek atau obyek yang mempunyai karakter serta kualitas tertentu dan telah diputuskan peneliti guna dikaji serta kemudian hendak diputuskan pengkonklusiannya. Istilah "penduduk" mengacu pada lebih dari sekedar jumlah orang di daerah tertentu; itu juga menggambarkan karakteristik hal-hal di daerah itu (Pasolong, 2013:99). Adapun populasi sebanyak 111, 923 jiwa.

3.4 Sampel

Penelitian tidak harus mensurvei seluruh populasi, karena hal itu akan menghadirkan tantangan waktu dan keuangan yang signifikan. Untuk kepentingan penelitian yang disebut juga sampel, lebih mudah diambil sampel dari populasi. Menurut Nawawi Sampel (Pasolong, 2013: 100), Sampel diambil dari populasi umum untuk memberikan informasi yang dapat diandalkan untuk survei, dan mereka harus secara akurat mewakili sampel secara keseluruhan. Untuk penelitian ini, peneliti mengandalkan metodologi Slovin; ukuran sampel dihitung dengan membandingkan ukuran populasi dan presentasi ketidakteelitian, karena kesalahan pengambilan sampel hingga 10% dianggap dapat diterima.

Tabel 3. 1 Sampel Penelitian

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Rasio	Sampel
1.	Bengkong Laut	19.854 jiwa	19.854:111.923	18
2.	Bengkong Indah	21.861 jiwa	21.861:111.923	20
3.	Sadai	35.280 jiwa	35.280:111.923	31
4.	Tanjung Buntung	34.928 jiwa	34.928:111.923	31
Total		111.923 jiwa		100

3.5 Sumber Data

Metode pengumpulan data adalah sarana dimana peneliti mengumpulkan informasi dan fakta penting guna suatu studi (Sugiyono, 2018:137). Data untuk studi ini asalnya dari dua sumber yaitu data primer serta sekunder.

1. Sumber Data Primer

Definisi data primer berdasar (Sugiyono, 2018:137) ialah sumber data langsung yang memberi informasi pada agregator data. Data primer

didapatkan dari kuesioner kepada warga di Kecamatan Bengkong, Kota Batam.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder berdasar (Sugiyono, 2018:138) sumber data yang tak secara langsung memberi data pada penghimpun data, seperti melalui individu lainnya ataupun bahan tertulis. Kumpulan data sekunder untuk studi ini berasal dari masyarakat Kantor Kecamatan Bengkong, Kota Batam, dan diambil dari berbagai sumber berita, jurnal online, majalah cetak, dan catatan resmi pemerintah.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode merujuk sebuah cara hingga bisa nampak pemakaiannya lewat angket, wawancara, pengobservasian, tes, pendokumentasian, serta lainnya. Sedang, instrument penghimpun data ialah alat yang dipergunakan menghimpun data. Alat penghimpunan data di studi ini ialah peneliti memperluas kuisisioner kepada respondent beserta peninjauan secara langsung pada respondent yang yakni guna mendapat yang ialah data primer yang berguna untuk peneliti, ini sejumlah cara ataupun metode yang dipergunakan mendapat data primer.

1. Kuisisioner

Metode pengumpulan data kuisisioner melibatkan pengiriman serangkaian pertanyaan tertulis kepada sampel penelitian atau kumpulan

responden, yang kemudian mengisi lembar jawaban. Selama peneliti memiliki pemahaman yang kuat tentang variabel penelitian dan harapan serta ekspektasi responden, diseminasi kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang sangat efektif. Peneliti menggunakan kuisisioner tertutup (Kuisisioners) dengan model fakta tertutup untuk memberikan opsi jawaban yang memetakan ke skala likert. Skala Likert lazimnya dipergunakan di studi guna mengukur sikap orang terhadap suatu topik atau peristiwa. Namun skala nilai komisararis dalam menjawab pertanyaan ialah:

SS (Sangat Setuju) = 5

S (Setuju) = 4

CS (Cukup Setuju) = 3

TS (Tak Setuju) = 2

STS (Sangat Tak Setuju) = 1

2. Observasi

Observasi langsung ke subjek penelitian merupakan salah satu contoh observasi yang merupakan salah satu cara pengumpulan data. Informasi ataupun data yang dihimpun asalnya langsung dari asal tertulis yang disediakan oleh dinas resmi. Penggunaan langsung teknologi ini dimaksud guna mengisikan informasi yang hilang serta memperbandingkan ilmu yang didapat terdahulu bersama keakuratan data yang ada (Sugiyono, 2018:229). Peneliti dalam studi mengumpulkan data dengan mengamati apa yang terjadi ketika warga Bengkong mendatangi kantor kelurahan untuk meminta pelayanan.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan langsung dan menerima umpan balik segera untuk lebih memahami masalah yang diteliti (Sugiyono, 2018:213). Peneliti dalam penelitian ini mengadakan pertemuan dengan pejabat kelurahan yang terlibat dalam topik yang diteliti; namun, mengingat penelitian ini bersifat kuantitatif, pertemuan ini hanya berfungsi untuk mengumpulkan data sekunder dari kantor kelurahan Bengkong.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Kualitas Data

Data yang diberikan oleh responden berupa jawaban kuesioner harus diverifikasi untuk memastikan hasil yang akurat dan dapat dipercaya.

1. Uji Validitas Data

Setiap item faktual dalam kuisisioner dapat digunakan untuk menentukan keabsahan data, dan dapat dilakukan pengujian untuk membuktikan bahwa data tersebut akurat dengan menggunakan koefisien korelasi koefisien, seperti yang dilakukan dalam uji Pearson product moment, uji rank spearman, dan prosedur serupa lainnya. Agar setiap alat bukti dianggap valid. Menurut (Wibowo, 2012: 36) biasanya, tingkat signifikansi 5% digunakan untuk menguji koefisien korelasi; ini berarti bahwa jika satu bukti mendukung perangkat bukti berikutnya, bukti pertama dianggap valid.

Tabel 3. 2 Interval Validitas

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

Besarnya nilai koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dapat diperoleh;

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 1 Koefisien *Pearson Moment*

Penjelasan:

r_{xy} : Koef. korelasi r pearsonn : Total sampel

x : Variable bebas

y : Variable terikat

Pengujian ini bisa ditinjau mempergunakan pengujian 2 sisi ditingkatan signifikan 0.05. Persyaratan data dianggap valid ataupun tak valid, ditetapkan syarat yakni:

- 1) Jika angka r-hitung > angka r-tabel, maknanya tiap item pernyataan kuesioner dianggap berkorelasikan signifikan pada jumlah skor itu, hingga item itu dianggap valid.
- 2) Jika angka r-hitung < angka r-tabel, maknanya tiap item pernyataan kuesioner dianggap tak berkorelasikan signifikan pada jumlah skor itu, hingga item itu dianggap tak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas Data

Kata reliability data mengarah kepada capaian yang relatif konstan jikalau diukur secara berulang 2 kali bahkan lebih. Pada statistik, dijumpai ada sejumlah pendekatan guna mengujikan reliability alat ukur misalnya; *Formula Belah Dua Spearman-Brown*, metode *Anova Hoyt*, *Formula Flanagan* beserta Test Ulang.

Cuma, lazimnya studi berpijakan kepada instrumen data basisnya metode *Cronbach's Alpha*. Rumus metode *Cronbach's Alpha* ialah:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad \text{Rumus 3. 2 Cronbach's Alpha}$$

Penjelasan:

r_i : Reliability Instrument

k : Total butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$: Total varian di butir σ^2 : Varian total

Cara guna memutuskan konklusi reliabel ataupun tidak datanya ialah bersama memperbandingkan nilai alpha bersama tabel kriteria indeks koefisien reliability. Data bisa dianggap reliabel, bilamana $r\text{-alpha} > r \text{ tabel}$ (angka alpha > 0,60). Ini adalah persyaratan indeks koefisien reliability:

Tabel 3. 3 Indeks Koefisien Reliability

Nilai Interval	Kriteria
< 0,20	Amat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat tinggi

3.8 Metode Asumsi Klasik

Di studi ini dilaksanakan pengujian awal ataupun pre-test terhadap sebuah instrumen yang dipergunakan mendapat data, wujud serta macam data yang hendak diolahkan dari data (Wibowo, 2012: 61).

3.8.1 Uji Normalitas

Normality data didapat guna meninjau beda yang ada (residu) yang dikaji terdistribusikan normal ataupun tak normal. Capaian data yang dianggap terdistribusikan normal hendak bisa ditinjau dari kurva yang wujudnya *bell-shaped curve*. Jika data tak berdistribusikan normal serta total sampel kecil lalu macam data nominal ataupun ordinal hingga metode penganalisisan yang paling pas ialah statistik non-parametrik.

3.8.2 Uji Multikolinearitas

Multicolinearity bisa diukurkan mempergunakan pengujian yang bisa mendeteksi serta mengujikan persamaan yang diciptakan berlangsung gejala multicolinearity ataupun tidak. Lazimnya cara yang dipergunakan mendeteksi berlangsungnya gejala multicolinearity ialah mempergunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Korelasi yang bebas multicolinearity punya angka $VIF < 10$.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Saat pengujian heteroscedastisity dipergunakan meninjau gejala ketidaksepadanan varian residualnya di model regresi. Saat mengujikannya terdapat metode umum dipergunakan metode Park Gleyser. Guna mengukurkannya, mampu dikonklusikan dari capaian probabilitasnya, jika

capaiannya > angka alpha 0.05, maka tak berlangsung heteroscedastisity di model itu.

3.9 Uji Pengaruh

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Multiple linear regression analysis ialah model regresi yang mengaitkan lebih dari 1 variable bebas. Perihal itu dilaksanakan supaya bisa diketahui seberapa besar dampak variable bebas pada variable terikat. (Wibowo, 2012: 126).

Multiple regression analysis di studi ini ialah kinerja selaku variable dependent (terikat) serta Kualitas Pelayananandan lingkungan kerja selaku variable independent (bebas), maka persamaan regresi berganda mampu dituliskan:

Rumus 3. 3 Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Penjelasan:

Y : Kepuasan

a : Nilai Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅, b₆ : Koef. variable X₁, X₂, X₃, X₄, X₅

e : Kesalahan Random

3.9.2 Hipotesis

Uji hipotesis dilaksanakan guna mengukur korelasi setiap variable independen secara individual ataupun parsial diukurkan mempergunakan pengujian t-statistik.

1. Uji t

Rumus pengujian-t ialah:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.4 Nilai t}$$

Penjelasan:

r : Koef. Korelasi

r^2 : Koef. determinann : Total sampel

Persyaratan uji hipotesis terhadap pengujian t ialah:

- a. H0 diterima jika $t < t$ tabel ataupun t hitung $< t$ tabel
- b. H0 ditolak jika t hitung $< t$ tabel ataupun t hitung $> t$ tabel

Koefisien regresi suatu variable independent punya dampak positif pada variable dependent bila angka t hitung $> t$ tabel, ataupun probability (Sig) $< \alpha$. Guna menetapkan besar t tabel dipergunakan rumus $\alpha = 10\% : 2$ bersama derajat kebebasan $n-2$, yakni n ialah total respondent.

3.9.3 Analisa Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 dipergunakan guna mengukur model studi itu bisa menjabarkan studi. Angka R^2 bisa diinterpretasi selaku capaian yang menjabarkan Kinerja pegawai dijabarkan Kualitas Pelayanan dan lingkungan kerja, prosentase kelebihannya mampu dijabarkan variable lainnya yang tak masuk di model studi itu. Rumus R^2 ialah:

$$R^2 = \frac{2 \text{ Sum of Square Regression}}{\text{Sum of Square total}} \quad \text{Rumus 3.5 } R^2$$

3.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Lokasi studi ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Bengkong Batam. Alamat lengkapnya ialah Jalan Golden Prawn Bengkong Laut, Sadai, Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

2) Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2022-2023																			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Studi Pustaka																				
2.	Perumusan Judul																				
3.	Pengajuan Proposal Skripsi																				
4.	Pengambilan Data																				
5.	Pengolahan Data																				
6.	Penyusunan Laporan Skripsi																				
7.	Pengajuan Laporan Skripsi																				
8.	Pemberian Skripsi																				
9.	Penuntasan Skripsi																				
10.	Sidang Hasil																				