

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Sugiyono (2018:33) menjelaskan bahwa desain penelitian merupakan rangkuman dari beberapa prosedur yang diterapkan peneliti dalam memilah, mengumpulkan, serta menganalisis dengan komprehensif seluruh data agar memperoleh informasi agar mencapai tujuan yang telah ditentukan. Desain penelitian adalah cetak biru untuk penelitian yang akan datang. Rencana ini digunakan untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian yang telah diajukan untuk pertimbangan lebih lanjut.

Dalam melakukan penelitian, desain penelitian menjadi aspek yang sangat penting. Desain penelitian dapat dikatakan sebagai cetak biru atau *blue print* dalam menerapkan prosedur penelitian, seperti memilih alat pengumpulan data, menetapkan prosedur pengambilan sampel, menyusun dan menganalisis hasil, dan menarik kesimpulan. Peneliti tidak akan mampu melaksanakan dengan akurat sebuah penelitian tanpa sebuah desain penelitian yang tepat karena kurangnya protokol penelitian yang terdefinisi dengan baik.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, informasi yang dikumpulkan dari penyebaran data angket (kuesioner). Objek penelitian ini adalah warga Kecamatan Batu Aji di kota Batam.

### 3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini yaitu karya pendahulu yang dikembangkan dengan melihat data yang telah dikumpulkan, seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, tetapi objek penelitian dan ukuran sampel pada penelitian ini berbeda.

### 3.3 Lokasi Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di wilayah kecamatan Batu Aji Kota Batam.

Adapun jadwal penelitian yang disusun peneliti sebagai berikut:

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2022																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		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.	Penyerahan Skripsi													■	■	■	■				
9.	Penyelesaian Skripsi													■	■	■	■				
10.	Sidang Hasil																	■	■	■	■

Sumber: Penulis, 2022

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Suatu wilayah generalisasi, atau populasi yang meliputi sejumlah objek atau sejumlah subjek dengan karakteristik serta jumlah yang telah ditentukan sebelumnya yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk kepentingan studi dan inferensi selanjutnya Sugiyono,(2018:117). Adapun populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu seluruh warga kecamatan Batu Aji, Kota Batam yaitu berjumlah 135.798 orang.

#### **3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel**

Sugiyono (2018:186) mengungkapkan bahwa sampel merupakan bagian dari ukuran dan ciri-ciri populasi terkait. Jika suatu populasi terlalu banyak sehingga peneliti tidak dapat mengetahui setiap aspek dari populasi tersebut (apakah karena kekurangan dana, personel, atau waktu) maka peneliti bisa memakai sampel. Adapun sampel tersebut diperoleh dari populasi yang lebih besar. Sampel yang diambil dari masyarakat umum harus valid secara statistik untuk mencapai tujuan ini.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini bersifat *Non-Probability Sampling* yakni *Accidental Sampling*. Sifat pengambilan sampel tersebut berdasarkan siapapun yang bisa diwawancarai oleh peneliti, maka orang tersebut layak untuk menjadi sampel dengan syarat sampel tersebut dinilai memenuhi kriteria sebagai sumber data.

Pengambilan sampel di dalam penelitian ini menerapkan teknik pengambilan sampel non-probabilistik (*Non Propability Sampling*) yakni

sampling kebetulan atau *Accidental Sampling* sehingga memungkinkan peneliti untuk memilih sampel berdasarkan siapa saja yang dapat peneliti wawancara, asalkan sampel tersebut dapat dianggap sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya. Penyebaran kuesioner warga Batu Aji pelayanan di Kantor Kecamatan Batu Aji.

Pada penelitian ini, digunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Keterangan:

- n = banya sampel minimum

- N = populasi

- e = error

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 135.798 / (1 + 135.798^2)$$

$$n = 93,1$$

Untuk memudahkan perhitungan, peneliti membulatkan menjadi 100 responden.

### **3.5 Sumber Data**

Peneliti mengumpulkan data menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk sebuah penelitian (Sugiyono, 2018:137). Data penelitian ini berasal dari sumber primer dan sekunder.

#### **3.5.1 Sumber Data Primer**

Sugiyono, (2018:137) menjelaskan bahwa data primer merupakan sumber

data yang menyediakan informasi kepada pengumpul data tanpa adanya pihak ketiga. Data primer dalam penelitian dikumpulkan dari menyebarkan kuesioner ke warga Kecamatan Batu Aji, Kota Batam.

### **3.5.2 Sumber Data Sekunder**

Sugiyono (2018:138) menjelaskan bahwa data sekunder merupakan sumber data tidak langsung, termasuk yang diperoleh melalui perantara seperti orang lain atau bahan tertulis daripada melalui kontak langsung dengan pengumpul data. Data sekunder penelitian ini adalah data rasio kinerja pelayanan Kecamatan Batu Aji, Kota Batam.

## **3.6 Metode Pengumpulan Data**

### **3.6.1 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data mengacu pada metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Metode mendemonstrasikan suatu prosedur agar pelaksanaannya dapat diamati dengan menggunakan, pengamatan, angket, dokumentasi, tes, dan sejenisnya. Sedangkan, instrumen pengumpulan data adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan informasi. instrumen pengumpulan data adalah alat yang dipakai dalam proses pengumpulan informasi.

### **3.6.2 Alat Pengumpulan Data**

Penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan alat yang antara lain menyebarkan kuesioner dan melakukan peninjauan langsung dengan responden untuk mengumpulkan data primer. Beberapa metode untuk mengumpulkan data primer diuraikan di bawah ini:

## 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan informasi dengan melakukan kunjungan ke perusahaan tempat penelitian akan dilakukan. Informasi atau data yang dikumpulkan berasal langsung dari sumber resmi perusahaan. Analisis data langsung dimaksudkan untuk mengisi informasi yang hilang dan membandingkan pengetahuan yang diperoleh sebelumnya dengan keakuratan data yang ada Sugiyono,(2018:229). Pada penelitian ini penulis melakukan observasi pada saat warga berada di kantor kecamatan Batu Aji, Kota Batam.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data di mana responden diberikan lembar terpisah untuk menuliskan jawaban mereka atas pertanyaan atau pernyataan Sugiyono,(2018:142). Adapun yang diterapkan oleh peneliti dalam mencari data di dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan angket untuk warga Masyarakat Kecamatan Batu Aji, Kota Batam yang diambil sebagai sampel. Di dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menerapkan skala likert dalam proses mengumpulkan data. Berikut ini adalah contoh pembobotan respon untuk skala likert:

**Tabel 3. 2** Skala Likert

No.	Skala Likert	Kategori	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber :** Peneliti (2021)

### **3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

#### **3.7.1 Variabel Independen (X)**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel independen. Variabel independen menurut Sugiyono,(2018:37) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi yang lain, atau yang berperan dalam mengapa variabel dependen berubah atau bahkan menjadi ada.

##### **1. Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah adalah tanggung jawab pemerintah untuk memastikan bahwa masyarakat yang dilayaninya memiliki akses ke barang dan jasa yang dibutuhkan, dan pemerintah memenuhi tugas ini dengan bekerja sama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil untuk memenuhi kebutuhan ini secara efisien dan adil, menyesuaikan tindakannya dengan demografi yang dilayaninya, sumber daya yang tersedia, dan sifat serta tingkat keinginan dan kebutuhan populasi Irfadat, (2021:13).

Terdapat lima faktor dominan kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

##### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti gedung atau kolam, serta peralatan dan peralatan yang dapat digunakan oleh karyawannya, seperti komputer dan perangkat teknologi lainnya, merupakan bukti nyata keberadaan dan legitimasi perusahaan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Upaya perusahaan untuk memberikan tingkat layanan yang jujur, dapat diandalkan, dan sesuai dengan janji yang dibuat oleh perusahaan itu. Model penyampaian layanan berdasarkan kerja sama tim harus dapat memenuhi harapan pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kinerja bebas kesalahan, dan komitmen terhadap standar etika.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan ringkas merupakan kebiasaan membantu yang dapat menjamin pelayanan yang efisien dan efektif bagi pelanggan. Ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa penjelasan yang jelas, persepsi negatif tentang layanan yang mereka terima dapat berakar dan tumbuh.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, empati, dan kepercayaan di pihak karyawan adalah apa yang memenangkan pelanggan ke perusahaan.

## 5. Empati (*Emphaty*)

Kepedulian dan perhatian dalam bentuk pertimbangan yang tulus dan pribadi diberikan oleh bisnis kepada pelanggannya Irfadat, (2021:42)

### **3.7.2 Variabel Dependen**

Menurut Sugiyono (2018:39) variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh, atau merupakan hasil dari adanya variabel bebas.

#### **1. Variabel Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah perasaan puas, perasaan senang dan kelegaan masyarakat dikarenakan mengkonsumsi suatu produk dan jasa telah mendapatkan



pelayanan dengan baik. Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Nilai atas kepuasan adalah perasaan senang atas konsekuensi memperbandingkan nilai keluaran kinerja berupa ekpestasi/harapan masyarakat Suriadi & Halim,(2021:3) Dalam menilai kepuasan masyarakat, dapat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah output dari objek penilaian kinerja.

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisa Deskriptif

Sugiyono (2017: 29) mengemukakan bahwa statistik deskriptif merupakan statistik yang dipakai dalam proses analisis temuan penelitian, namun bukan untuk menarik kesimpulan menyeluruh dengan menggambarkan dan menggambarkan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa berusaha untuk menggeneralisasi temuan mereka.

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

**Rumus 3. 1** Rentang Skala

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Menurut rumus rentang skala yang disebutkan di atas, dimungkinkan untuk

menggunakan hingga 100 sampel dan hingga 5 jawaban alternatif untuk setiap item. Ditemukan hasil RS (Rentang Skala) sebanyak 80. Dari hasil rumusan rentang skala tes tersebut di atas, hasil yang diperoleh ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Hasil rentang skala tertinggi :  $100 \times 5 = 500$

Hasil rentang skala terendah :  $100 \times 1 = 100$

**Tabel 3. 3** Rentang Skala

No.	Pernyataan	Skor Positif
1	421 - 500	Sangat Tidak Setuju
2	341 - 420	Tidak Setuju
3	261 - 340	Kurang Setuju
4	181 - 260	Setuju
5	100 - 180	Sangat Setuju

Sumber : Peneliti 2022

### 3.9 Uji Kualitas Data

#### 3.9.1 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji realibilitas dunia nyata berguna untuk menemukan indikator variabilitas. Keandalan survei dapat dihitung dengan menggunakan statistik Alpha Cronbach. Dengan menggunakan SPSS dapat memeriksa hasil reliabilitas data dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha*.

Rumus untuk menghitungnya adalah :

$$r = \left[ \frac{1}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{\sum at^2} \right]$$

**Rumus 3. 2** Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

$t$  = Koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

$k$  = jumlah butir

$\sum \alpha b^2$  = jumlah varian butir

$\alpha t^2$  = varian total

Reliabel ini artinya adalah dapat dipercaya jadi dapat diandalkan, butir kuesioner dapat dikatakan reliabel (layak) jika cronbach alpha > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel cronbach alpha jika < 0,60 pada pengolahan data dengan program software komputer yaitu SPSS.

### 3.9.2 Uji Validitas Data

Uji validitas menguji ketelitian atau kecermatan suatu alat ukur. Kegunaan item tertentu sering dievaluasi dengan menguji koefisien korelasi pada skala signifikansi relatif terhadap skor total semua item yang disertakan. Menurut Sugiyono, (2018:267) uji validitas merupakan jarak antara keakuratan data yang dilaporkan dengan keakuratan data yang dikumpulkan dari objek penelitian. Oleh karena itu, informasi yang dapat dipercaya adalah informasi yang benar-benar terjadi selama proses penelitian.

Bila menggunakan item yang memiliki koefisien korelasi yang signifikan pada tingkat 0,05 atau kurang, item tersebut masih valid selama memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor keseluruhan. Nilai Uji akan diselesaikan menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka valid.

2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid.

Rumus yang digunakan untuk uji validitas menggunakan

Korelasi *Product Moment*, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Rumus 3.3** Rumus Uji Validitas

Keterangan :

$R_{xy}$  = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item x = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Y = Banyaknya responden

N = Koefisien korelasi Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r_{xy}$  ( $r_{hitung}$ ) dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = n-2, yaitu :

### 3.9.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang ideal akan mempunyai penyebaran data yang normal atau sangat mendekati normal serta tidak akan bergantung pada asumsi regresi apapun. Uji asumsi regresif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Salah satu opsi yang dapat dipilih dalam menguji normalitas data yaitu menerapkan uji *Kolmogorov Smirno*.

## 2. Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa data residual yang diperoleh mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0,675 > 0,05$ . Dengan demikian, data residual terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 3. Kurva Normal P-P Plot

Saat menggunakan kurva normal p-p plot untuk uji normalitas, kriteria kuncinya adalah ketika distribusi gamma dengan data titik-titik berada di dekat diagonal dan penyebaran dengan titik-titik data berada di sepanjang diagonal

## 4. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji statistik heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dengan cara melihat grafik scatter plot.

## 5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $VIF > 10$  dan  $tolerance > 1$ , maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai  $VIF < 10$  dan  $tolerance < 1$ , maka tidak terjadi multikolinieritas.

### **3.9.4 Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Uji korelasi ini digunakan untuk menentukan seberapa kuat dua atau lebih variabel independen (X) terkait dengan variabel dependen tunggal (Y) ketika peneliti tidak melakukan kontrol pada variabel independen Arikunto,(2020:68). Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk

mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

**Rumus 3. 4** Rumus Koefisien Determinasi

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

### 3.9.5 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa besar nilai-nilai variabel dependen akan bergeser (variabel terikat). Menurut Sugiyono,(2018:213) Uji regresi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel, bagaimana nilai variabel terikat berubah seiring dengan naik atau turunnya nilai variabel bebas, dan sebagainya (dimanipulasi). Analisis regresi dalam bentuk yang paling sederhana adalah hubungan antara suatu yang bebas (X) dan satu pihak yang bergantung (Y). analisis ini dapat digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen dan dependen positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun. Biasanya, data skala interval atau rasio yang digunakan.

Pada penelitian ini menggunakan, Uji regresi linier Sederhana.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

**Rumus 3. 5** Rumus Regresi Linear Sederhana

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel Independen a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Dan untuk mencari nilai a dan b menggunakan rumus sebagai berikut:

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

**Rumus 3. 6** Rumus Konstanta

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

**Rumus 3. 7** Rumus Keofisien Regresi

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan untuk penelitian ini selanjutnya dibuktikan melalui statistik Uji t (Student t-test) dengan  $\alpha = 0,05$  (di sini digunakan uji 2 pihak sehingga  $\alpha/2$  atau  $0,025$ ) dengan derajat kebebasan (degree of freedom):  $n - k = 100 - 2 = 98$ ). Untuk mengetahui nilai thitung pada uji t, maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

**Rumus 3. 8** Rumus t-hitung

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

t = t hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan ttabel

Adapun kriteria dan aturan pengujian ini dengan membandingkan thitung dengan ttabel sehingga dapat diketahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Untuk mengetahui H0 diterima atau ditolak dapat dilihat dari:

- 1) Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka H0 ditolak Ha diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 2) Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.