

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian ialah strategi yang digunakan peneliti. Sebelum melaksanakan penelitian harus disusun desain penelitian lebih dahulu. Desain penelitian ditempatkan pada awal bab tentang metode penelitian dengan tujuan memberikan petunjuk/arahan yang sistematis kepada peneliti tentang kegiatan yang dilakukan, kapan akan dilakukan, dan bagaimana melakukannya, Terkait dengan itu, penjelasan yang terkandung dalam desain penelitian lazimnya menggambarkan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan (Sanusi, 2017 : 13).

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel, variabel bebas (independen variabel) dan variabel terikat (dependent variabel) antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat (Sanusi, 2017 : 14).

3.2 Operasional Variabel

Variabel pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yakni dua variabel bebas serta satu variabel terikat. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat.

3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variable)

Sanusi (2017 : 50) berpendapat variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain. Variabel Independen atau variabel bebas pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan serta kinerja pegawai.

3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain atau yang menjadi hasil karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini ialah kepuasan masyarakat.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala pengukuran
Kualitas pelayanan (X1)	Upaya yang dilakukan oleh organisasi/instansi untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaiannya supaya bisa terpenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles(berwujud) 2. Reliability(keandalan) 3. Responsivess(daya tanggap) 4. Assurance(jaminan) 5. Emphaty(empati) 	Likert
Kinerja pegawai (X2)	Apabila dibandingkan standar kerja yang sudah ada dengan hasil kerja yang dapat dilihat dilapangan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spesifik, jelas 2. Pengukuran dilakukan secara objektif 3. Relevan 4. Dapat dicapai, penting 5. Fleksibel dan sensitif 6. Efektif 	Likert

Tabel 3.1 (lanjutan)

Kepuasan masyarakat (Y)	Perbandingan antara kinerja pegawai dengan harapan yang diinginkan yang menyebabkan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> 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 	Likert
-------------------------	--	---	--------

Sumber : (Darmawan, 2019 : 110), (Prayoga & Ismiyati, 2018 : 1149), (Priansa, 2017 : 92)

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sanusi, 2017 : 87). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kelurahan durian kang yang berjumlah 16,177 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian juga pada populasi yang terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari populasi, dengan kata lain beberapa tapi tidak semua elemen populasi membentuk elemen (Sanusi, 2017 : 87).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan pengambilan sampel secara acak sederhana atau probability sampling secara random sampling. Random sampling merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang memiliki peluang yang sama untuk terpilih kedalam sampel (Sanusi, 2017 : 89).

Rumus untuk menentukan banyaknya sampel menggunakan rumus Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, karena populasinya besar hingga 16,177 orang maka toleransinya ditetapkan 10% atau 0,10 (Sanusi, 2017 : 100). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber : (Sanusi, 2017 : 101)

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

α : toleransi ketidaktelitian(dalam persen)

Rumus yang didapatkan untuk menentukan banyaknya sampel (n) pada penelitian ini dapat menggunakan:

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

$$n = \frac{16.177}{1 + 16.177(0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.177}{162,77}$$

$n = 99,38$ dibulatkan menjadi 100 sampel

Dari populasi yang ada dan tingkat toleransi, maka didapat sampel sebanyak 99,38 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sanusi, 2017 : 105) teknik pengumpulan data adalah langkah utama pada penelitian, oleh sebab itu mendapatkan data ialah tujuan utama dari penelitian. Data dapat dikumpulkan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer ialah data yang secara langsung didapatkan oleh pengumpul data.

a. Interview (wawancara)

Wawancara ialah teknik pengumpulan data yang mana peneliti memberikan pertanyaan secara langsung kepada yang diwawancara.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner dapat dikatakan teknik pengumpulan data yang efisien. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner, yang memberikan responden serangkaian pernyataan atau

informasi ditulis. Dalam pengukuran, setiap responden ditanya pendapatnya tentang pertanyaan atau pernyataan, penilaian skala dari 1 sampai 5.

Tabel 3. 2 Skala Likert

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

Sumber:(Siregar, 2017 : 50)

pada penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner teknis yang menggunakan kuesioner memberikan beberapa pernyataan atau informasi ditulis kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini akan didistribusikan kepada masyarakat kelurahan durian kang, sebagai responden.

c. Observasi (pengamatan)

Observasi ialah suatu proses yang bertujuan memahami dari sebuah kejadian. Misalnya berkaitan pada gejala alam, proses kerja dan perilaku manusia.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang tidak langsung dapat diterima oleh pengumpul data, seperti lewat orang lain ataupun dokumen lainnya.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk menjabarkan data dimana data tersebut sudah terkumpul dan dirangkum. Meliputi gambaran atau menjabarkan karakteristik dari sebuah data tersebut (Wibowo, 2012 : 24).

Cara yang digunakan untuk menjabarkan tiap variabel yaitu melihat kriteria tertentu yang mana mengacu kepada rata-rata skor kategori angket yang didapat dari responden, disesuaikan pada 5 kategori skor dan dipergunakan pada penelitian ini:

Tabel 3. 3 Rentang skala

No	Rentang kategori skor	Penafsiran
1	1,00-1,79	Sangat tidak baik/Sangat rendah
2	1,80-2,59	Tidak baik/Rendah
3	2,60-3,39	Cukup/Sedang
4	3,40-4,19	Baik/Tinggi
5	4,20-5,00	Sangat baik/Sangat tinggi

Sumber:(Muhidin & Abdurrahman, 2017 : 146)

3.5.2 Uji Kualitas

3.5.2.1 Uji Validitas

Untuk menentukan validnya suatu data penelitian perlu dilakukan pengukuran yang sah. Aswar dalam Wibowo 2012 : 35 uji validitas bertujuan untuk melihat seberapa mampu alat pengukur untuk mengukur yang ingin diukur. pada uji ini bisa dilihat item pernyataan yang telah diajukan pada kuesioner bisa untuk mengukur kondisi responden dan melengkapi kuesioner tersebut.

Untuk mengetahui layak atau tidak item pernyataan yang dipakai dapat dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi taraf 0,05 yang berarti kuesioner tersebut bisa dikatakan valid (Wibowo, 2012 : 36).

Tabel 3. 4 Range validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,080 - 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

Sumber:(Wibowo, 2012 : 36)

Dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical package for sosial sciences*) versi 22. Menentukan nomor yang valid dan yang tidak valid menggunakan r tabel.

Dapat diketahui kriteria:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf sig 0,05) sehingga bisa dinyatakan item kuesioner sudah valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (pada taraf sig 0,05) sehingga bisa dinyatakan item kuesioner tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh suatu hasil pengukuran bisa untuk dipercaya. Uji Alpha Cronbach digunakan untuk melihat reliabel atau tidak suatu variabel. Untuk mengetahui semakin bisa dipercaya suatu data variabel yaitu semakin nilai alphanya mendekati satu. (Wibowo, 2012 : 53).

Melalui hasil uji Statistic Cronbatch Alpha peneliti dapat menentukan tingkat realibilats suatu variabel. Untuk mengetahui suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila cronbachth alpha $> 0,6$ (Wibowo, 2012 : 53).

Tabel 3. 5 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
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

Didalam penelitian diperlukan kondisi data, dan pada pengujian ini peneliti bisa menggunakan uji asumsi klasik, ini bertujuan untuk memperoleh ketepatan suatu model analisis. Lalu digunakan untuk pre-test atau uji awal dalam pengumpulan data terhadap suatu perangkat atau instrumen, kumpulan data dan jenis data yang sudah didapatkan akan diproses lebih lanjut. (Wibowo, 2012 : 87).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Untuk melihat nilai residual baik berdistribusi normal atau tidak normal peneliti dapat membuktikannya melalui uji normalitas. Nilai residual dari model regresi yang akan diuji dalam uji normalitas, bukan variabel terikat ataupun bebas. Apabila nilai residual berdistribusi normal, ini menandakan model regresi yang baik.

Untuk menguji uji normalitas bisa menggunakan histogram regression residual sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal Jika: Nilai Kolmogorov – Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$: atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012 : 62).

1. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normal apabila data menyebar di sekitar garis diagonal, mengikuti arah garis diagonal serta grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal.
2. Model regresi dikatakan tidak memenuhi asumsi normal apabila data menyebar jauh dari garis diagonal, tidak mengikuti arah garis diagonal serta grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal.

3.5.3.1 Uji Multikolinearitas

Dalam persamaan regresi berganda, variabel bebas tidak boleh mempunyai korelasi yang sempurna dalam membentuk persamaan tersebut. Dalam model persamaan tersebut, jika semua variabel bebas berkorelasi maka akan terjadi gejala multikolinearitas tersebut. Diperlukan tool uji agar dapat mendeteksi yaitu variance inflation factor (VIF) dalam mendeteksi suatu gejala multikolinearitas. Jika tidak terdapat gejala multikoloniaritas itu artinya tidak ada relasi dalam setiap variabel bebas , ini ditunjukkan juga dengan nilai VIF kurang dari 10 Menurut Algifari dalam (Wibowo 2012 : 87)

Peneliti bisa menggunakan metode lain yaitu dengan cara setiap variabel bebasnya dikorelasikan, bisa diambil kesimpulan jika nilai koefisien relasi kurang 0,5 dikatakan model persamaan tidak terjadi multikolinearitas (Wibowo, 2012 : 87).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mencari tau ada tidaknya gejala ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan regresi, peneliti memerlukan Uji Heteroskedasitas. Beberapa metode yang bisa diperlukan peneliti dalam uji ini adalah metode Barlet dan Rank

Spearman atau uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser(Wibowo, 2012 : 93).

Menurut Widodo (2017 : 114) melalui pola scatterplot peneliti mampu memprediksi ada tidaknya sebuah gejala heteroskedastisitas pada suatu model. Dengan penilaian kriteria sebagai berikut :

- Heteroskedastisitas muncul apabila ada pola tertentu bergelombang, melebar lalu menyempit.
- Heteroskedastisitas tidak muncul apabila tidak ada pola ataupun titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

3.5.4 Uji Pengaruh

Supaya diketahui apakah ada pengaruh antara variabel dependen dan independen dalam menguji kebenaran hipotesis, peneliti melakukan Uji Pengaruh. Uji regresi linear berganda dan uji R square yang mana nantinya akan dipergunakan pada penelitian.

3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Peneliti bisa menggunakan Analisis regresi linier berganda dalam mengukur seberapa besar pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan melakukan prediksi variabel dengan menggunakan variabel independen.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 2 Analisis regresi linier berganda

Sumber:(Sanusi, 2017 : 135)

Keterangan:

Y : Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)

- X1 dan X2 : Variabel independen (Kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai)
- a : Konstanta (nilai Y apabila X1, X2....Xn = 0)
- b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.5.4.2 Uji koefisien Determinan (R^2)

Untuk melihat secara bersama persentase sumbangan pengaruh dari tiap variabel independen terhadap variabel dependen, peneliti menggunakan Analisis determinasi (R^2). Kesimpulannya adalah koefisien diartikan sebagai persentase keragaman variabel terikat yang bisa dijelaskan dari variabel bebas (Wibowo, 2012 : 135).

Peneliiti disini berusaha melihat seberapa jauh model akan dibentuk sehingga bisa menjelaskan keadaan aslinya dengan menggunakan Koefisien Determinasi (R^2), dan ini juga bisa menjadi dugaan data yang akan diamati. Nilai (R^2) dapat dianggap sebagai persentase nilai yang nanti menjelaskan keceragaman nilai Y, sedangkan yang lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti(Wibowo, 2012 : 135). Berikut acuan rumus yang dapat digunakan untuk menerapkan koefisien determinasi menurut(Wibowo, 2012 : 136):

$$R^2 = \frac{(ryx1)^2 + (ryx2)^2 - 2(ryx1)(ryx2)(rx1x2)}{2 - (rx1x2)^2}$$

Rumus 3. 3 Koefisien Determinasi

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

$ryx1$ = Korelasi Variabel x1 dengan y

$ryx2$ = Korelasi Variabel x2 dengan y

$r_{x_1x_2}$ = Korelasi Variabel x_1 dengan variabel x_2

3.5.5 Uji Hipotesis

Apabila dilihat secara umum antara Uji hipotesis dengan uji regresi linear berganda bisa dikatakan hampir sama. Uji hipotesis pada penelitian ini ialah:

3.5.5.1 Pengujian Secara parsial (Uji t)

Fungsi uji t ialah untuk mencairitahu apakah disebuah penelitian variabel independen memiliki pengaruh parsial terhadap variabel independen. Taraf signifikansi 5% (Sujarweni, 2015 : 161).

Kriteria:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ makna H_a ditolak dan H_0 diterima.

3.5.5.2 Pengujian Secara Simultasn (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencairitahu apakah variabel independen berpengaruh simultan kepada variabel dependen. Taraf signifikansi 5% (Sujarweni, 2015 : 162)

Kriteria:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

3.6 Lokasi Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian ialah tempat peneliti melaksanakan penelitian. Lokasi penelitian ini ialah di Kantor Camat Sei Beduk yang beralamat di Jln. Raya Kampung Bagan Kel. Tanjung Piayu, sei Beduk, Batam.

3.7 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian ialah waktu pelaksanaan yang dipergunakan peneliti dari mulainya pelaksanaan penelitian sampai berakhirnya penelitian yaitu pada bulan februari 2020. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Penentuan tempat dan judul penelitian	■													
Input judul penelitian	■													
Permintaan persetujuan instansi	■													
Penulisan Bab I	■	■	■											
Penulisan Bab II				■	■	■	■							
Penulisan Bab III						■	■	■						
Penyebaran dan pengumpulan kuesioner								■	■	■	■			
Pengolahan data dan penulisan Bab IV								■	■	■	■	■		
Penulisan Bab V													■	■
Pelaporan penelitian													■	■

Sumber : Peneliti, 2020