

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Peneliti menggunakan desain penelitian sebagai strategi. Rancangan penelitian harus dipersiapkan terlebih dahulu sebelum melakukan penelitian. Bab metode penelitian dimulai dengan tujuan memberikan arahan sistematis kepada peneliti tentang tugas apa yang harus dilakukan, kapan harus dilakukan, dan bagaimana melakukannya. Akibatnya, penjelasan desain penelitian biasanya memberikan penjelasan singkat tentang metode penelitian yang digunakan. (Sanusi, 2017).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitas untuk mengevaluasi kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Variabel-variabel ini adalah variabel bebas dan variabel terikat (Sanusi, 2017).

3.2. Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki tiga variabel yaitu Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai adalah dua variabel bebas dari penelitian ini, dan kepuasan masyarakat adalah satu variabel terikat.

3.3. Variabel Bebas (Independent Variable)

Menurut (Sanusi, 2017), Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan merupakan variabel bebas, yang berarti bahwa variabel lain dipengaruhi atau dipengaruhi oleh variabel lain.

3.4. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel yang dipengaruhi atau dipengaruhi oleh variabel independen disebut variabel dependen. Ini juga disebut sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala pengukuran
Kualitas pelayanan (X1)	usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan benar dan tepat untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.	3 Tangibles(berwujud) 4 Reliability(keandalan) 5 Responsivess(daya tanggap) 6 Assurance(jaminan) 7 Emphaty(empati)	Likert
Kinerja pegawai (X2)	Jika kita membandingkan standar kerja saat ini dengan hasil kerja nyata di tempat kerja.	8 Spesifik, jelas 9 Pengukuran dilakukan secara objektif 10 Relevan 11 Dapat dicapai, penting 12 Fleksibel dan sensitif 13 Efektif	Likert

Tabel 3.1 (lanjutan)

Kepuasan masyarakat (Y)	perbandingan antara kinerja pekerja dengan harapan yang diinginkan yang menyebabkan masyarakat puas dengan layanan yang diberikan	14 Prosedur pelayanan 15 Persyaratan pelayanan 16 Kejelasan petugas pelayanan 17 Kedisiplinan petugas pelayanan 18 Tanggung jawab petugas pelayanan 19 Kemampuan petugas pelayanan 20 Kecepatan pelayanan 21 Keadilan mendapatkan pelayanan 22 Kesopanan dan keramahan petugas 23 Kewajaran biaya pelayanan 24 Kepastian biaya pelayanan 25 Kepastian jadwal pelayanan 26 Kenyamanan lingkungan 27 Keamanan pelayanan	Likert
-------------------------	---	--	--------

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

3.5. Populasi Dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan tentang mereka. (Sanusi, 2017). Masyarakat Batam yang berjumlah 105.389 jiwa menjadi subyek penelitian ini.

3.6. Sampel

Sebagian sampel, tetapi tidak semua anggota populasi membentuk unsur-unsur, tetapi sampel adalah bagian dari populasi. (Sanusi, 2017).

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling biasa, juga dikenal sebagai sampling probabilitas, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. (Sanusi, 2017).

Rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel mengandung unsur ketidakakuratan karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Karena jumlah penduduknya besar (mencapai 105.389 jiwa), maka nilai toleransi dinyatakan dalam persentase.

Rumus 3.1 Rumus Slovin

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

Sumber : (Sanusi, 2017 : 101)

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

α : toleransi ketidakteelitian(dalam persen)

Untuk menentukan berapa banyak sampel (n) yang dapat digunakan dalam penelitian ini, rumus yang dihasilkan digunakan :

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

$$n = \frac{105.389}{1 + 105.389 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{105.389}{1.054,89}$$

$n = 99,90$ dibulatkan menjadi 100 sampel

Sampel sebesar 99,90 diperoleh dari populasi yang ada dan tingkat toleransi dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.7. Sumber data primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2018:137), data primer berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada penduduk kota Batam yang melakukan pengurusan ktp/kk secara online maupun offline. Sumber data ini langsung diberikan kepada pengumpul data.

3.8. Sumber data sekunder

Data Menurut definisi Sugiyono (2018:138), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada individu yang mengumpulkannya, seperti melalui dokumen atau orang lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kualitas pelayan dan kinerja pegawai yang dikumpulkan dari masyarakat kota Batam..

3.9. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sanusi, 2017), teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, sehingga pengumpulan data merupakan tujuan utama. Data primer dan sekunder dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi.

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari pengumpul data.

2. Interview (wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai secara langsung.

3. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah data dapat dikumpulkan dengan baik dengan menggunakan kuesioner; dalam penelitian ini, setiap responden diminta untuk menilai pertanyaan atau pernyataan pada skala 1-5.

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:(Syofian Siregar, 2017)

Teknik pengumpulan data Penelitian ini menggunakan metode angket untuk mengumpulkan data; responden akan diberikan kuesioner yang berisi pernyataan atau informasi tertulis. Masyarakat Batam akan digunakan sebagai responden dalam penelitian ini.

1. Observasi (pengamatan)

Pengamatan adalah suatu proses yang berusaha untuk memahami suatu peristiwa. Contohnya adalah fenomena alam, proses kerja, dan tindakan manusia.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah Informasi yang tidak dapat diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, seperti dari dokumen atau orang lain, disebut sebagai data sekunder.

3.10. Metode Analisis Data

3.10.1. Analisis Deskriptif

Ketika data telah dikumpulkan dan dirangkum, analisis deskriptif dapat digunakan untuk mengkarakterisasinya. Wibowo (2012) mendefinisikan deskripsi sebagai sesuatu yang mencakup atau menggambarkan kualitas data.

Rumus 3.2 Rentang Skala

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

Sumber: (2017: 29)

Keterangan :

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Untuk menggambarkan setiap variabel, kriteria tertentu dilihat sesuai dengan skor rata-rata dari lima kategori kuesioner yang dikumpulkan oleh responden.

Kategori ini digunakan dalam 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:(Maman, 2017)

3.11. Uji Kualitas

3.11.1. Uji Validitas

Pengukuran yang valid harus dilakukan untuk menentukan validitas data penelitian. Uji validitas, menurut Aswar dalam Wibowo 2012:35, bertujuan untuk menentukan kemampuan alat ukur untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sangat jelas bahwa ujian ini dapat melengkapi kuesioner dengan item pernyataan.

Untuk mengetahui apakah item pernyataan tersebut layak untuk digunakan, signifikansi koefisien korelasinya dapat dinilai pada taraf 0,05, yang menunjukkan bahwa kuesioner tersebut valid (Wibowo, 2012).

Tabel 3.4 Range validitas

Interval Koefisien Korelasi	
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)

SPSS (Paket statistik untuk ilmu sosial) versi 26 digunakan untuk melakukan analisis. Dengan menggunakan tabel r, bedakan antara angka yang valid dan yang tidak valid.

Kriteria yang diketahui :

1. Item kuesioner dianggap sudah valid jika r hitung lebih besar dari r tabel (pada taraf sig 0,05),
2. item kuesioner dianggap tidak valid jika r hitung kurang dari r tabel (pada taraf sig 0,05).

3.12. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menentukan seberapa besar kepercayaan dapat ditempatkan dalam hasil pengukuran. Cronbach's Alpha adalah tes yang menentukan apakah suatu variabel dapat diandalkan atau tidak. Semakin dekat nilai alfa mendekati satu, semakin dapat diandalkan data variabel. (Wibowo) 2012.

Peneliti dapat mengetahui tingkat reliabilitas suatu variabel dengan menggunakan hasil temuan uji Statistical Cronbatch Alpha. Jika cronbacth alpha > 0.6, maka suatu variabel dapat dikatakan dependable (Wibowo, 2012).

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, 2013)

3.13. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian, Untuk melakukan penelitian ini, kondisi data diperlukan. Untuk menguji keakuratan model analisis, peneliti dapat menggunakan uji asumsi standar. Setelah digunakan untuk pre-test atau tes awal dalam pengumpulan data pada perangkat atau instrumen, kumpulan data dan jenis data yang diterima kemudian akan diolah.

3.14. Uji Normalitas

Dalam meneliti Uji normalitas digunakan oleh peneliti untuk menentukan apakah data residual berdistribusi teratur. Nilai residual yang diuji dalam uji normalitas bukanlah variabel dependen atau independen; jika nilainya berdistribusi normal, itu menunjukkan bahwa model regresi itu baik.

Untuk menilai uji normalitas, Histogram residual standar, nilai Kolmogorov-Smirnov, dan analisis Chi Square adalah beberapa alat yang dapat digunakan untuk menilai uji normalitas. Menurut Wibowo (2012), kurva nilai residual terstandardisasi dikatakan normal jika: nilai Kolmogrov-Smirnov Z Z tabel: atau menggunakan nilai probabilitas sig (2 tailed) lebih besar dari α ; sig lebih besar dari 0,05.

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, model regresi dianggap memenuhi asumsi normal, dan grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal.

2. Jika sebaliknya, model regresi dianggap melanggar asumsi normal, dan grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal

3.15. Uji Multikolinearitas

Dalam proses pembuatan persamaan regresi multivariat, mungkin tidak ada korelasi yang sempurna antara variabel independen. Multikolinearitas akan muncul jika model persamaan memiliki semua variabel independen berkorelasi. Untuk mengidentifikasi gejala multikolinearitas, alat uji diperlukan untuk menentukan variabel pengurangan faktor (VIF). Jika tidak ada indikasi multikolinearitas, ini menunjukkan bahwa tidak ada korelasi dalam setiap variabel independen, yang ditunjukkan dengan nilai VIF kurang dari 10. Wibowo (2012) mengutip Algifari sebagai referensi.

Peneliti dapat menggunakan pendekatan alternatif dalam pendekatannya, seperti mengkorelasikan setiap variabel independen, untuk menyimpulkan bahwa jika nilai koefisien korelasi kurang dari 0,5, model persamaan tidak memiliki multikolinearitas (Wibowo, 2012).

3.16. Uji Heteroskedastisitas

Peneliti memerlukan Uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui adakah terdapat gejala apakah terdapat tanda-tanda ketimpangan varians dari residual dalam pengamatan regresi. Teknik Barlet dan Peringkat adalah dua strategi yang mungkin digunakan peneliti dalam ujian ini.

Menurut Supriyono (2017), pola scatterplot memungkinkan peneliti untuk menentukan apakah suatu model memiliki gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan evaluasi kriteria berikut:

1. Heteroskedastisitas terjadi jika ketika pola bergelombang melebar kemudian menyempit.
2. Tidak ada pola atau titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y

3.17. Uji Pengaruh

Peneliti menggunakan Uji Pengaruh untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel dependen dan independen dalam menilai kebenaran hipotesis. Regresi linier berganda dan tes R square akan digunakan nanti dalam studi.

3.17.1. Uji Regresi Linear Berganda

Peneliti dapat menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menilai dampak dua atau lebih faktor independen pada satu variabel dependen dan kemudian menggunakan variabel independen untuk memprediksi variabel.

Sumber: (Sanusi, 2017) Keterangan:

Rumus 3.3 Analisis regresi linier berganda

Y : Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)

X1 dan X2 : Variabel independen (Kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai)

- a. Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
- b. Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.17.2. Uji koefisien Determinan (R^2)

Peneliti menggunakan analisis determinasi (R^2) untuk menentukan persentase agregat kontribusi semua variabel independen dibandingkan dengan variabel dependen. Singkatnya, koefisien adalah persentase variabilitas dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Wibowo, 2012).

Peneliti berusaha untuk menentukan sejauh mana model yang akan dibangun sehingga dapat menggambarkan keadaan semula dengan menggunakan Koefisien Determinasi (R^2) yang juga dapat berupa perkiraan data yang akan bisa dilihat. Nilai (R^2) dapat dianggap sebagai proporsi nilai yang menunjukkan keragaman nilai Y; nilai lain dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dievaluasi (Wibowo, 2012). Berikut adalah referensi rumus yang dapat digunakan untuk menerapkan koefisien determinasi menurut :

Rumus 3.4 Koefisien Determinasi

Keterangan:

R^2	= Koefisien Determinasi
ryx_1	= Korelasi Variabel x_1 dengan y
ryx_2	= Korelasi Variabel x_2 dengan y
rx_1rx_2	= Korelasi Variabel x_1 dengan variabel x_2

3.18. Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah bahwa uji regresi linier berganda dan uji hipotesis hampir sama :

1. Pengujian Secara parsial (Uji t)

Tujuan dari uji t adalah untuk menentukan apakah variabel independen penelitian mempengaruhi variabel independen secara parsial atau tidak. Tingkat signifikansi yang ditetapkan oleh Sujarweni (2015) adalah 5%.

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

2. Pengujian Secara Simultasn (Uji F)

Jika faktor independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan, uji F digunakan. Ambang signifikansi adalah 5%, menurut Sujarweni (2015).

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

3.19. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di lokasi ini. Penelitian ini berlokasi di 4W7X+3FJ, Kompleks Perkantoran Sekupang, JL. Ir. Sutami, Sungai Harapan, Sekupang, Sungai Harapan, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29425, Indonesia.

3.20 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian ialah tabel berikut menunjukkan jadwal penelitian, yang akan berlangsung dari mulainya penelitian hingga berakhirnya pada bulan Juli 2023 :

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, 2023