

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ialah sebuah tata cara utama yang menyatakan metode-metode penelitian serta langkah yang dipakai dalam penelitian oleh peneliti, untuk pengumpulan dan analisis data (Wangdra Ronald, Realize & Aswad Syaiful, 2018:4).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bisa diguna dalam meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu. Dalam penelitian kuantitatif yang pada dasarnya dilakukan untuk menjawab sebuah masalah yang pada mana seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya (Sugiono, 2012: 30).

3.2 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dapat didefinisikan suatu atribut, yang dapat dijadikan menjadi sebuah obyek sehingga dapat diambil kesimpulan dari sebuah penelitian yang sedang dilaksanakan (Sugiono, 2012 : 3). Peneliti memilih dua variabel yang memiliki kolerasi atau memiliki hubunagan satu sama lainnya, yaitu variabel independen dan dependen.

3.2.1 Variabel Independen

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

3.2.2 Variabel Dependen

Pernyataan ini didukung oleh (Sugiono, 2012:39) Variabel terikat sering diistilahkan sebagai variabel keluaran, ketentuan bagaimana yang sdug diketahui merupakan bagian yang tidak dapat terppisahkan yang dapat diterima oleh variable tersebut yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini ialah kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan variabel, pengertian variabel, indikator variabel dan skala pengukuran data akan dilampirkan pada tabel 3.1:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Devinisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realibilitas (<i>Realibility</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 	<i>Likert</i>

Tabel 3. 2 Lanjutan

Kompetensi Pegawai (X2)	kompetensi pegawai adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motif 2. Watak 3. Konsep diri 4. Penampilan 	<i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	konsumen/kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	<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. Kesopanan dan keramahan petugas 9. Keadilan mendapatkan pelayanan 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan Kenyamanan pelayanan 	<i>Likert</i>

Sumber : (Wangdra Ronald, 2018:3) (Saputri Agus Mona & Mulyani Rizki Sitti, 2019:3) (Muhsin & Dewi Solekhati Ana, 2019:4)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang termasuk atas objek / subjek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang diidentifikasi sipeneliti dan diambil kesimpulannya bagi penelitiannya (Sugiono, 2012 : 80). Populasi dalam penelitian ini ialah dengan jumlah kunjungan pembuatan paspor sebanyak 3.020 orang dari awal Januari-Mei 2019.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah komponen dari keseluruhan serta karakter yang ada pada sipopulasi (Sugiono, 2012:81). Sampel yang baik ialah sampel yang bisa memberikan karakteristik dari populasi tersebut. Penulisan skripsi ini memakai teknik random sampling dinyatakan sederhana karena pengambilan populasi dari anggota sampel dilakukan secara random tanpa melihat strata dari populasi itu.

Pada penelitian ini, jumlah populasi adalah sebanyak 3.020 jumlah sampel yang akan diambil menggunakan rumus slovin yaitu : dengan tingkat kesalahan 5% (0,05).

Rumus yang digunakan pada sampel ini ialah sebagai berikut :

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber : (Sanusi, 2017:101)

Keterangan:

n ukuran sampel

N ukuran populasi

α toleransi ketidakteelitian (5%)

$$n = \frac{3020}{1 + 3020(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.020}{1 + 3.020(0.0025)}$$

$$n = \frac{3.020}{8.55}$$

$$n = 353$$

Dari jumlah responden 3.020 yang menghasilkan jumlah sampel di dapat sebanyak 353.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiono, 2012 : 137) teknik pengumpulan data merupakan alat bantu guna mengumpulkan informasi yang memberikan jalan untuk mencari hasil dan menarik kesimpulan yaitu kuisisioner untuk merangkum jawaban dari para responden. Pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan dengan menggunakan bahan yang dilakukan dengan menggambarkan keadaan pada saat itu. Data primer biasanya diperoleh dari wawancara, kuesioner dan observasi.

a. *Interview* (wawancara)

Wawancara ialah teknik pengumpulan data yang mana peneliti

memberikan pertanyaan secara langsung kepada yang diwawancarai.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner dapat dikatakan teknik pengumpulan data yang efisien. Penelitian pada pengumpulan data ini dilakukan menggunakan kuesioner, yang memberikan responden serangkaian pernyataan atau informasi ditulis. Kuesioner dapat berupa pernyataan tertutup maupun terbuka ataupun pertanyaan, yang bisa diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

c. Observasi (pengamatan)

Observasi ialah proses yang bertujuan memahami dari sebuah kejadian. Misalnya berkaitan pada gejala alam, proses kerja dan perilaku manusia. Di antara dua proses terpenting ialah proses pemantauan serta ingatan.

2. Data sekunder

Data sekunder itu sendiri ialah data yang terkumpul juga digunakan oleh pihak lainnya dengan berbagai media. Data sekunder dapat berupa dokumen yang telah melalui proses penerbitan maupun yang belum diterbitkan kepada publik.

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Alat yang dipilih pada saat pengumpulan data peneliti ini ialah menggunakan kuesioner untuk mengumpul jawaban informasi yang telah diberikan kepada responden. Penelitian akan mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat pada Imigrasi Belakang Padang kota Batam.

Skala pengukur yang dipergunakan untuk peneliti ini yaitu skala *likert*. Skala *likert* ialah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2012:93). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

Tabel 3. 3 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu/ Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiono, 2012:93)

3.5 Metode Analisis Data

Pernyataan ini dikemukakan oleh (Sugiono, 2012:147) menyatakan analisis data merupakan cara dalam mengolah data jadi informasi kemudian individualitas data tersebut mampu dimengerti serta bermanfaat mendapatkan jalan keluar masalah, terutama yang berkaitan dengan penelitian masalah. Analisis ini menggunakan bantuan aplikasi program statistik komputer yaitu program SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) versi 25.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Pernyataan ini dikemukakan oleh (Sugiono, 2012:147) menyatakan Analisis statistik deskriptif ialah statistik mendeskripsikan atau berfungsi demi memberikan gambaran sebuah obyek yang akan diteliti melalui populasi ataupun sampel data tanpa membuat kesimpulan serta melakukan analisis yang berlaku demi ntuk publik. Termasuk dalam statistik deskriptif yaitu sebuah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata perhitungan penyebaran

melalui perhitungan rata-rata, perhitungan desil, persentil, dan standar deviasi serta perhitungan persentase. Statistik inferensial sama dengan analisis data yang dipakai peneliti agar bisa menaring menyimpulkan populasi.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Saputra Adi Angga, 2018:13) Uji validitas merupakan tes atau pengujian 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. Sesuatu penelitian dikatakan valid apabila diperoleh kesamaan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Menurut (Sanusi, 2017:77) rumus untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *pearson product moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sanusi, 2017:77)

Keterangan :

r = koefesien korelasi.

X = skor butir.

Y = skor butir total.

N = jumlah sampel (responden).

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument dari

pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Jika $t \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument dari pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiono, 2012 : 269) dengan memanfaatkan pengujian ini biar menunjukkan penilaian hasil penelitian dan pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dikerjakan ulang lagi lebih dari dua kali. Pengujian ini digunakan biar memudahkan dan mengukur jenjang konsistensi alat ukur. Memanfaatkan batasan 0,6 diputuskan instrumen reliabel atau tidak.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Untuk melihat nilai residual baik berdistribusi normal atau tidak normal peneliti dapat membuktikannya melalui uji normalitas. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z < Z \text{ tabel}$ ataupun menggunakan nilai probability / Asymp Sig (2 tailed) $> 0,05$ (Realize & Andriani Vesilia, 2018:5).

1. Apabila nilai residu berdistribusi secara normal, maka membantu terbentuknya grafik histogram atau kurva yang menyerupai lonceng atau *bell shaped*.
2. Diagram normal P-P plot *regression standardized*, keberadaan titik-titik berada pada sekitar garis dan pada scatter plot nampak menyebar searah

dengan mengikuti garis diagonal, hal ini menunjukkan model berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ialah bertujuan untuk mengetahui hubungan antara model regression dengan antar variabel bebas (Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, 2018:3). Untuk mendeteksi terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *variance inflating factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi (Sanusi, 2017:136).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan guna menguji apakah ada varians yang tidak sama dalam residual dari dalam model regresi. Peneliti mampu melakukan pendeteksian timbul atau tidaknya gejala heteroskedastisitas melalui Grafik Plot dengan cara membuat perbandingan antara nilai asumsi variabel terikat yakni ZPRED dan nilai residual variabel terikat yakni SRESID (Nurtjahjani Fullchis & Sunarsih Putri Ayu Dwi, 2018:3).

Gejala heteroskedastisitas diujikan pakai metode glejser menggunakan cara menyusun regresi antara lain absolut residual melalui variabel bebas. Gejala heteroskedastisitas tidak terjadi jika variabel bebas tidak ada pengaruh signifikan terhadap absolut residual $\alpha = 0,05$ didalam model regresi (Sanusi, 2017:135).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Seperti yang dikemukakan oleh (Sanusi, 2011 : 134) Regresi linear berganda

adalah pegujian dari penambahan jumlah variabel bebas menjadi dua atau lebih untuk diteliti yang pada dasarnya hanya satu pada regresi linear sederhana. Persamaan matematika regresi linear berganda dinyatakan dalam sebagai berikut:

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

Rumus 3.3 Analisis regresi linear berganda

Sumber: (Sanusi, 2017:135) Keterangan:

- Y : Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)
- X1 dan X2 : Variabel independent (Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai)
- a : Konstanta (nilai Y apabila X1,X2...Xn=0)
- b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan pendapat dari (Sanusi, 2011 : 136) Koefisien determinasi (R²) atau juga dinamakan sebagai koefisien determinasi majemuk (multiple coefficient of determination) yang tidak berbeda jauh dari koefisien r². Angka menampilkan model yang menjabarkan keadaan faktual. Hal ini ditunjukkan pada model summary yaitu output Adjusted R² guna mengevaluasi apabila model yang diterapkan pada penelitian ini mengantongi lebih variabel independent.

Akan semakin baik regresi linear berganda jika nilai koefisien determinasi (R²) semakin besar (mendekati 1) akan semakin bagus apabila serta bertambah nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut (Saputra Adi Angga, 2018:10) Uji hipotesis berupa jawaban rumusan masalah peneliti yang belum diketahui kebenarannya, pengujian hipotesis

bertujuan untuk memahami kesimpulan sampel pada populasi (dapat digeneralisasi).

3.5.5.1 Uji T

Uji statistik t ini berfungsi guna menginformasikan jika model regresi variabel independent secara parsial atau terpisah memiliki signifikansi pada variabel dependen. Nilai yang dilihat untuk menentukan hasil pengujian ini ialah nilai t hitung yang didapatkan melalui rumus tertentu (Sanusi, 2011 : 146).

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

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.

3.5.5.2 Uji F

Bertujuan guna menelaah apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel dependen secara jelas atau hanya samar-samar (Sanusi, 2011 ; 138).

Menurut kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

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.

3.6 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah pada kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang kota Batam bertepatan di Jl. Hangtuah No. 1 Tanjungsari, Sekanak Raya.

3.7 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dilakukan lebih kurang selama masa peneliti dari mulainya pelaksanaan penelitian sampai berakhirnya penelitian yaitu bulan juli 2020. Adapun jadwal penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Keterangan	September	Oktober	November	Desember	Januari									
	Minggu ke													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	■	■												
Penyusunan BAB I		■	■											
Penyusunan BAB II				■	■									
Penyusunan BAB III					■	■								
Penyusunan Kuesioner					■	■	■							
Penyerahan Kuesioner							■	■	■	■				
Pengolahan Data										■	■	■		
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber : Peneliti, 2020-2021