

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki keperluan administrasi di kantor Kelurahan Kudaile yang menjadi responden akan diberi kuesioner untuk mendapatkan sebuah data informasi.

2. Objek penelitian

Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independent (X), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependennya.

B. Jenis Data

Jenis pada penelitian ini adalah penelitian empiris dengan tujuan untuk memperoleh gambaran serta data responden pada Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal, empiris berarti data yang disimpulkan dari data penelitian yang telah di dapat. Data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang didapat melalui kuesioner yang ditujukan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal.

C. Waktu dan Tempat penelitian

Tempat dan lokasi penelitian berada di daerah Kudaile, Kelurahan Slawi Kabupaten Tegal, tepatnya berada di Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal, dengan perkiraan waktu penelitian ditempuh kurang lebih 1,5 bulan.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek yang dijadikan sebuah penelitian yang memiliki bentuk real maupun abstrak atau sesuatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan akan di tarik sebuah kesimpulan dari penelitian tersebut. Variabel tersebut terdiri dari 2 macam, yaitu :

1. Variabel terikat (dependen)

Variabel dependen adalah variabel yang mempengaruhi atau juga sebagai variabel yang menjadikan akibat karena adanya variabel independen, atau variabel yang keberadaannya mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat pada pelayanan publik Kantor Kelurahan Kudaile Kabupaten Tegal.

2. Variabel Bebas (independen)

Variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab timbulnya perubahan pada variabel dependen, atau sering disebut dengan variabel yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini variabel independennya kualitas pelayanan yang meliputi didalamnya terdapat 4 dimensi yaitu: Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), dan Empathy (X4).

E. Cara Pengukuran variabel

Pengukuran variabel merupakan sebuah tahapan awal dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert empat skala.

Sugiyono (2014: 132) mendefinisikan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini menggunakan pernyataan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju : 1
2. Tidak setuju : 2
3. Setuju : 3
4. Sangat Setuju : 4

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat)

Kepuasan masyarakat adalah penilaian atau pendapat dari masyarakat itu sendiri bahwa harapannya terpenuhi ataupun tidak, dan respon kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik.

Indikator dari kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan pihak Kantor Kelurahan Kudaile.
- b. Tidak ada keluhan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kudaile.
- c. Memberikan respon yang positif terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kudaile.

2. Variabel Independen (kualitas Pelayanan)

Kualitas Pelayanan adalah sarana untuk mencapai atau mendapatkan kepuasan dari pelanggan.

Berikut adalah variabel – variabel kualitas pelayanan :

- a. Tangible (X1), disebut juga bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan atau instansi pemerintah dalam menunjukkan sebuah eksistensinya pada pihak luar yang menampilkan sarana dan pra sarana fisik seperti gedung, tempat parkir, ruang yang menarik seperti kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan alat, serta penampilan karyawan yang bersih dan menarik. Indikatornya yang dapat dilihat sebagai berikut:
 - 1) Fasilitas dan kenyamanan tempat yang disediakan.
 - 2) Peralatan dan perlengkapan yang tersedia untuk pelayanan.
 - 3) Papan informasi atau pamflet yang dapat membantu masyarakat dalam proses administrasi.
 - 4) Petugas berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Reliability (X2), adalah kemampuan petugas Kantor Kelurahan Kudaile dalam memberikan sebuah pelayanan publik sesuai yang diinginkan kepada masyarakat secara akurat dan terpercaya. Indikator dalam faktor Reliability adalah:
 - 1) Kecepatan petugas dalam melayani masyarakat.
 - 2) Petugas memberikan informasi dengan akurat kepada masyarakat.
 - 3) Pengurusan administrasi selesai tepat waktu dan efektif.
- c. Responsiveness (X3) yaitu kemampuan petugas di Kantor Kelurahan Kudaile untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas.

Indikator pada faktor responsiveness adalah sebagai berikut :

- 1) Kecepatan dan ketepatan petugas dalam melaksanakan tugasnya.
 - 2) Kesiapan petugas dalam menanggapi masalah administrasi dan permintaan masyarakat.
- d. Empathy (X4), memberikan pelayanan yang transparan dan jujur sesuai dengan keinginan masyarakat. Indikator dari faktor empathy adalah sebagai berikut:
- 1) Memahami kebutuhan masyarakat.
 - 2) Memberikan pelayanan dengan jujur kepada masyarakat.
 - 3) Petugas dapat membina hubungan yang baik dengan masyarakat.

G. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah cakupan wilayah dari semua objek atau individu yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan dipelajari oleh peneliti dan ditarik ke dalam sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi adalah penduduk yang mendiami wilayah Kelurahan Kudaile itu sendiri sebanyak 6.752 jiwa dan peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang yang sedang mengunjungi kantor tersebut.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan perwakilan populasi dalam suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil sampel dari 100 orang responden yaitu masyarakat Kelurahan Kudaile yang memiliki keperluan mengurus

administrasi atau dokumen di Kantor Kelurahan Kudaile. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus solvin, dimana rumus dapat juga dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Dimana : n = Ukuran Sampel
 N = Ukuran Populasi
 e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena
 kesalahan pengambilan sampel 10%

H. Teknik Pengambilan Sample

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *accidental sampling*, Metode *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:67). Pada teknik ini, peneliti hanya mengambil sampel dan menyebarkan kuesioner pada masyarakat di Kantor Kelurahan Kudaile

I. Teknik pengumpulan data

Data merupakan sebuah hal yang termasuk inti dalam penelitian. Karena dalam penelitian sebuah data merupakan ibarat seperti jantungnya dalam penelitian, maka sangat diperlukan dan harus teruji secara tepat dan akurat karena merupakan bahan untuk *penyusun* suatu informasi penelitian. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan metode

kuesioner. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara meminta keterangan atau pendapat dari responden melalui daftar pertanyaan yang terkait dengan penelitian (Sugiyono, 2013). Kuesioner pertanyaan yang diajukan menggunakan skala likert lima skala agar dapat mengakomodir data responden yang bersifat netral.

J. Teknik pengujian instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang akan diukur, uji validitas memiliki tujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sugiyono (2014:183), validitas eksternal instrumen di uji dengan cara membandingkan (untuk mencari kesamaan), antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi product moment angka kasar, yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien koerelasi product mement
N	= Jumlah responden
$\sum X$	= Jumlah skor x
$\sum Y$	= Jumlah skor Y
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali antara X dan Y

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2014:485) mendefinisikan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Nilai koefisien korelasi (*Cronbach alpha*) yang baik adalah >0,7 yang artinya masuk ke dalam kategori cukup baik lalu jika masuk ke dalam angka >0,8 maka masuk ke dalam kategori baik (Basuki dan Prawoto, 2016). Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus alpha cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan : r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ^2 = varians total

3. Teknik Analisa Data

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis yang berada didalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data penelitian dengan cara mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa adanya maksud untuk membuat kesimpulan yang bersifat umum ataupun general. Sugiyono (2004:169) untuk memperjelas dalam analisis deskriptif maka diperlukan data deskriptif responden dan deskriptif variabel.

5. Deskripsi Responden

Deskripsi responden merupakan data profil responden yang dapat memberikan informasi pada penelitian.

6. Deskripsi Variabel

Analisa deskriptif variabel adalah prosedur pengolahan data dengan menggambarkan ataupun dengan meringkas data secara ilmiah menjadi sebuah data yang berbentuk tabel ataupun grafik. Dalam mengetahui variabel pelayanan kantor Kelurahan Kudaile yang terdiri dari : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan variabel kepuasan masyarakat dilihat dari rata-rata masing-masing variabel.

7. Analisa data kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah analisa yang bentuknya menggunakan angka-angka atau olah data perhitungan statistik, dan data harus diklasifikasikan menurut kategori ke dalam tabel sehingga mempermudah untuk menganalisisnya. Dalam pengolahan data ini menggunakan SPSS untuk mendapatkan analisisnya.

8. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah model regresi linier yang melibatkan dua ataupun lebih pada variabel bebas. Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda akan menguji pada variabel dependen dan independen, yaitu kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang meliputi : Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy. Untuk mendapatkan hasil yang valid pada analisis regresi linier berganda, maka harus memenuhi kriteria BLUE (Best, Linier, Unbiased, and Estimated) maka untuk memenuhi kriteria tersebut harus dengan uji asumsi klasik.

K. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah pengujian tentang apakah data dari penelitian tersebut normal atau tidak. Dalam tujuan utamanya pada uji normalitas yaitu untuk menguji pada model regresi, variabel dependen dan variabel independennya memiliki distribusi yang normal. Kenormalan suatu data merupakan suatu syarat yang wajib yang harus terpenuhi dalam regres. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan fungsi distribusi kumulatif dengan memakai metode Kolmogorov-Smirnov Test. Model termasuk ke dalam distribusi normal ketika $K_{hitung} < K_{tabel}$ atau nilai signifikansi $>$ nilai *alpha* (Suliyanto, 2011). distribusi data yang normal akan memberikan nilai ekstrem rendah dan ekstrem tinggi yang mayoritas berkumpul di tengah (Basuki dan Prawoto, 2016).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang digunakan untuk mencari apakah dalam penelitian ada korelasi terhadap variabel-variabel bebas dalam regresi linier berganda.

Apabila pada variabel bebasnya memiliki tingkat korelasi yang tinggi maka akan terjadi gangguan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya (Basuki dan Yuliadi, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji multikolinieritas dengan melihat angka *Tolerance* dan angka *Variance Inflation Factor* (VIF). Model tidak mengandung multikolinieritas ketika angka *Tolerance* lebih dari 0,01 dan angka VIF semuanya kurang dari 10 (Basuki dan Prawoto, 2016).

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mencari apakah di dalam sebuah asumsi klasik heterokedastisitas memiliki penyimpangan yaitu dengan tidak adanya kesamaan dalam varian dari residual di semua pengamatan pada model regresi. Apabila uji heterokorelatisitas tidak terpenuhi maka data yang diujikan tidak valid dan tidak cocok untuk dijadikan sebuah perkiraan.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya gejala heteroskedastisitas (Basuki dan Yuliadi, 2015).

L. Persamaan Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linier berganda merupakan sebuah hubungan secara linear antara variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah hasil analisis antara hubungan variabel independen dengan variabel dependen memiliki hasil yang positif atau negatif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah hasil analisis, kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat memiliki pengaruh.

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :	Y	: Kepuasan masyarakat
	$b_0, b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$: Koefisiensi regresi
	X1	: Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)
	X2	: Keandalan (<i>Reliability</i>)
	X3	: Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)
	X4	: Perhatian (<i>Empathy</i>)
	e	: Error

1. Uji F

Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil pengujiannya signifikan pada semua variabel bebas (dependen) terhadap variabel terikat (independen). Apabila uji F signifikan berarti hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen berarti berlaku untuk populasi. Dalam artian hipotesis secara simultan digunakan sebagai penilaian suatu pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dalam uji-F ini, yang dilihat yaitu nilai F-statistik yang ada di dalam tabel *Anova*. Selain itu, untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen, dapat dilihat dari tingkat signifikansinya dalam pengujian hipotesis tersebut (Basuki dan Prawoto, 2016).

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan $\alpha = 5\%$ dengan rumusan uji F yang digunakan adalah:

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan : R^2 = Koefisiensi determinasi
n = Jumlah Sampel
k = Jumlah variabel Bebas

Hipotesis yang akan diambil dalam pengujian ini yaitu :

- a. H_0 = Variabel dependen tidak berpengaruh terhadap variabel independen.
- b. H_a = Variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen.

Pengambilan keputusan pada uji F yaitu:

- a. Jika probabilitas > 0.05 (α) berarti hipotesis tidak terbukti maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika probabilitas < 0.05 (α) berarti hipotesis terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji t (parsial)

Uji t adalah sebuah analisis regresi linier berganda dengan variabel bebas (X) secara tersendiri atau parsial dan variabel terikat (Y). Dalam Uji t parsial digunakan untuk membuktikan apakah variabel independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen serta

digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (Basuki dan Yuliadi, 2015). Kriteria Pengujiannya adalah :

- a. $H_0 : \beta = 0$ jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. $H_a : \beta \neq 0$ jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Uji R-Square (Koefisien *Determinasi*)

Adapun untuk melihat hasil uji R-Square maka dapat dilihat pada tabel *Model Summary* dan yang digunakan yaitu nilai R^2 . Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah presentase kecocokan suatu model, atau nilai yang menggambarkan seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. R^2 pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, dimana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka nilai R^2 akan semakin besar. Batas nilai R-square adalah $0 \leq R^2 \leq 1$ sehingga apabila R^2 sama dengan nol (0) yang berarti variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen secara bersamaan, sedangkan apabila R^2 sama dengan 1 artinya variabel dependen dapat menjelaskan variabel independen secara bersamaan (Basuki, 2017).