

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Darmawan (2016;37) penelitian kuantitatif ini adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketehau. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2012;11) penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengutahui pengaruh hubungan dua variabel atau lebih.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Bungah yang bealamat di Jl.Raya Bungah No.02, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61152.

### **3.3 Populasi dan Sample**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dalam suatu penelitian sangat diperlukan karena merupakan sasaran pokok objek penelitian. Menurut Sugiyono (2012;80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan populasi adalah subjek yang menjadi sasaran. Perhatian penelitian yang merupakan suatu kelompok yang terwakili dalam sampel. Berkaitan dengan hal ini maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Bungah yang melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

### 3.3.2 Sample

Menurut Sugiyono (2012;84) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sample, menurut Sugiyono (2012;85) *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang ditentukan peneliti yaitu antara lain:

1. Responden yang berusia minimal 17 tahun, yang dapat melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.
2. Responden yang melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik untuk kebutuhannya sendiri melainkan bukan sebagai calo.

Jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus Riduwan (2012;66) :

$$n = (0.25) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$

Dimana :

$n$  = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

$\varepsilon$  = kesalahan penarikan sampel

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai  $Z_{\alpha}$  adalah 1.96. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan 5% maka dari perhitungan tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan yaitu :  $n =$

$$(0,25) \cdot \left(\frac{1,96/2}{0,05}\right)^2 = 96.04$$

Jadi berdasarkan rumus diatas sampel yang diambil sebanyak 96.04 responden. Untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 96 responden.

### 3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

#### 3.4.1 Identifikasi Variabel

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan, maka variabel yang dianalisis dan dioperasionalkan terdiri dari dua macam yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dapat diterangkan bahwa objek penelitian ini terdiri dari enam variabel yaitu :

1. Variabel bebas (*independent variable*) dengan simbol X

X1 : Bukti fisik (*tangible*)

X2 : Keandalan (*reliability*)

X3 : Daya tanggap (*responsiveness*)

X4 : Jaminan (*assurance*)

X5 : Empati (*emphaty*)

2. Variabel terikat (*dependent variable*) dengan simbol Y

Y : Kepuasan Masyarakat

### 3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang akan dianalisis adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, *emphaty* serta kepuasan masyarakat. Definisi Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

a. Bukti fisik (*tangible*)

Keinginan Kantor Kecamatan Bungah Gresik dalam memberikan pelayanan dengan bukti penampilan fasilitas fisik. Indikator bukti fisik :

1. Kenyamanan ruang tunggu.
2. Petugas pelayanan berpenampilan rapi.
3. Penataan eksterior dan interior Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan Kantor Kecamatan Bungah Gresik dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan visi dan misinya. Indikator keandalan :

1. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik harus bersikap simpatik dan sanggup memberikan solusi kepada masyarakat setiap ada keluhan.
2. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat.

3. Kantor Kecamatan Bungah Gresik secara konsisten bersikap sopan kepada masyarakat.
4. Kantor Kecamatan Bungah Gresik harus jujur dan adil dalam melayani masyarakat.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemampuan dan kemauan Kantor Kecamatan Bungah Gresik untuk membantu masyarakat. Indikator daya tanggap :

1. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah cepat tanggap dalam merespon keluhan masyarakat.
2. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik memberikan pelayanan total sesuai dengan yang diinformasikan kepada masyarakat.
3. Kantor Kecamatan Bungah Gresik harus selalu bersedia membantu masyarakat.

d. Jaminan (*ansurance*)

Pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat. Indikator jaminan :

1. Pengetahuan karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik mengenai jasa layanan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik bersikap jujur agar dapat dipercaya masyarakat.
3. Keterampilan karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik dalam bekerja.

e. Empati (*emphaty*)

Perhatian tulus yang diberikan karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

Indikator empati :

1. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik harus bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap masyarakat.
2. Karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik memahami kebutuhan spesifik masyarakat.
3. Kemampuan karyawan Kantor Kecamatan Bungah Gresik dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah :

a. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur dengan indikator- indikator sebagai berikut :

1. Masyarakat merasa puas atas layanan keseluruhan pelayanan.
2. Masyarakat menginformasikan kembali kepada masyarakat lainnya agar melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bungah tanpa menggunakan calo.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data penelitian ini merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Sekaran dalam Zulganef (2013;160) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), dalam hal ini adalah data primer yang dimaksud yaitu informasi melalui kuesioner yang diberikan secara langsung pada masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik.

### **3.6 Pengukuran Variabel**

Menurut Sugiyono (2012;102) instrumen penelitian atau pengukuran variabel adalah alat ukur dalam penelitian . Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap butir instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia.

Penyekor dan pengukuran pada alternatif jawaban menggunakan skala *Likert* yang memiliki lima alternatif jawaban. Peneliti membaginya dalam lima kelompok :

1. SS : Sangat setuju (skor 5)
2. S : Setuju (skor 4)
3. KS : Kurang setuju (skor 3)

4. TS : Tidak setuju (skor 2)
5. STS : Sangat tidak setuju (skor 1)

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan pada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan.

### **3.7 Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut (Sugiyono 2012:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada reponden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data responden mengenai kualitas layanan, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bungah Gresik

Agar penelitian lebih efisien mendapatkan data dari responden maka peneliti menggunakan metode kuesioner. Kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan lima alternatif jawaban, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), KS (kurang setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju).

### **3.8 Uji Instrumen**

Sebelum digunakan, suatu angket dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan menentukan kualitas hasil penelitian.

### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016;52). Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah di buat dengan betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan alat bantu program SPSS dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung > r tabel bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2016;53). r tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree off reedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$df = n-2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

2 = *two tail test*

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2012:121) mengatakan uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dan hasil pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya. Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan kriteria bahwa

variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,07$  (Nunnally dalam Ghozali, 2013:48).

### **3.9 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas penelitian ini dengan menggunakan analisis grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sambung diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013:163) yaitu :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### **3.10 Uji Asumsi Klasik**

Model regresi linier berganda dapat disebut model yang baik apabila model tersebut bebas dari asumsi-asumsi klasik. Menurut Ghozali (2016:103) uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini meliputi Uji Normalitas data, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heterokedasitas.

### 3.10.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas/independen (Ghozali, 2009). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel idenpenden. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan mengambil dasar kepuasan pelanggan, jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Ghozali 2013:106).

### 3.10.2 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2013:139).

Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji glejser adalah :

1. Apabila  $\text{sig. 2-tailed} < \alpha = 0.05$ , maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila  $\text{sig. 2-tailed} > \alpha = 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.11 Uji Hipotesis

#### 3.11.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut :

Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi :

1. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.
2. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap antara lain:

1. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : b_1 = 0$  artinya variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_a : b_1 \neq 0$  artinya variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_0 : b_2 = 0$  artinya variabel Keandalan ( $X_2$ ) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_a : b_2 \neq 0$  artinya variabel Keandalan ( $X_2$ ) ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_0 : b_3 = 0$  artinya variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_a : b_3 \neq 0$  artinya variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_0 : b_4 = 0$  artinya variabel Jaminan ( $X_4$ ) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

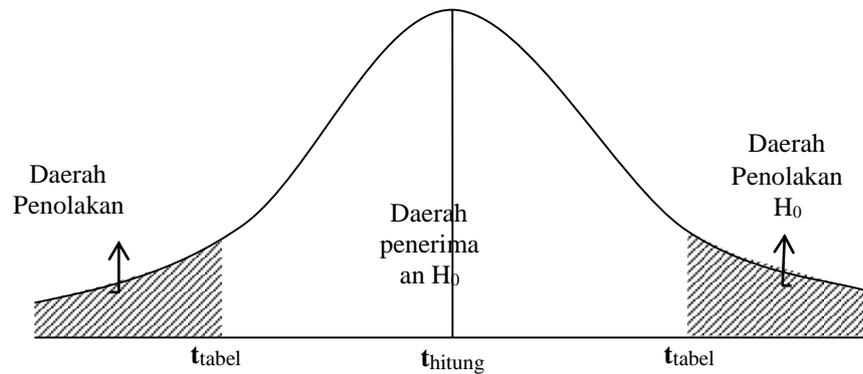
$H_a : b_4 \neq 0$  artinya variabel Jaminan ( $X_4$ ) ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_0 : b_5 = 0$  artinya variabel Empati ( $X_5$ ) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

$H_a : b_5 \neq 0$  artinya variabel Empati ( $X_5$ ) ada pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

## 2. Menentukan kriteria pengambilan keputusan

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial ada pengaruh nyata antara Buti Fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), Keandalan (reliability) ( $X_2$ ), Daya Tanggap (responsiveness) ( $X_3$ ), Jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ), Empati (*emphaty*) ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh nyata antara Buti Fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), Keandalan (reliability) ( $X_2$ ), Daya Tanggap (responsiveness) ( $X_3$ ), Jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ), Empati (*emphaty*) ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).



**Gambar 3. 1**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Uji t**

### 3.12 Teknik Analisis

#### 3.12.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Menurut Wibowo (2012:126) model regresi linier berganda adalah bentuk hubungan linier antar dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel Bukti Fisik (*tangible*) ( $X_1$ ) Keandalan (*reliability*) ( $X_2$ ) Daya Tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ) Jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ) Empati (*emphaty*) ( $X_5$ ) Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) dengan persamaan berikut :

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

Keterangan :  $Y$  = Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat)

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien variabel Bukti Fisik (*tangible*)

$b_2$  = Koefisien variabel Keandalan (*reliability*)

$b_3$  = Koefisien variabel Daya Tanggap (*responsiveness*)

$b_4$  = Koefisien variabel Jaminan (*assurance*)

$b_5$  = Koefisien variabel Empati (*emphaty*)

$X_1$  = Bukti Fisik (*tangible*)

$X_2$  = Keandalan (*reliability*)

$X_3$  = Daya Tanggap (*responsiveness*)

$X_4$  = Jaminan (*assurance*)

$X_5$  = Empati (*emphaty*)

$e$  = Standar eror

### 3.13 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2013;97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mngevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$

dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

