

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2013) yaitu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, yang dilakukan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan dengan acak atau *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti hendak menggambarkan data-data tentang pengaruh inovasi *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM di Polres Gresik.

#### **3.2 Identifikasi Variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai yang ada pada suatu individu, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:64). Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat dan satu variabel bebas, yaitu:

1. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015:39). Jadi nilai-nilai pada variabel terikat bergantung pada variabel lain dan biasanya disimbolkan dengan huruf Y. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah inovasi layanan *coaching clinic*.

2. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat) (Sugiyono, 2015:39).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pemohon SIM (X).

#### **3.3 Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono (2013:2) variabel merupakan gejala yang menjadi fokus

peneliti untuk diamati. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu :

**a. Inovasi Layanan *Coaching Clinic***

Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi penyebab munculnya atau berubahnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu inovasi layanan *Coaching Clinic* (X1), yakni mutu pembimbingan singkat dalam bentuk pelatihan atau sesi perorangan yang ditujukan untuk penguasaan pengetahuan dan kecakapan dalam berkendara dan berlalu lintas di jalan raya.

Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan diukur dengan mengkolaborasikan antara dimensi inovasi yang dikemukakan oleh Gupta & Sehgal (2015), Sari (2018), & Xie, Guan, Lin, & Huan (2020), yakni sebagai berikut:

1. *Incremental innovation*
2. *Radical innovation*
3. Membuat *interface* pelanggan baru
4. Tingkat inovasi program

**b. Kepuasan Pemohon SIM/Konsumen**

Menurut Sugiyono (2013) variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, sebab adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan Pemohon SIM

Kepuasan pemohon SIM adalah perasaan puas atau tidak puas pemohon SIM terhadap inovasi pelayanan permohonan SIM yang diberikan Polres Gresik setelah pemohon SIM membandingkan manfaat inovasi tersebut dengan harapannya Dimensi yang digunakan merujuk pada pendapat Kaseasbeh, Harada, & Saraih (2019) & Felix (2017):

1. Persepsi kegunaan
2. Kualitas
3. Keseluruhan
4. Loyalitas
5. *Word of Mouth*

### **3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna dipelajari lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:117).

Populasi dalam penelitian ini yakni pemohon SIM yang ada di Wilayah Polres Gresik yang berjumlah 133 pemohon SIM. Adapun karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah pemoho SIM yang mengikuti layanan inovasi *Coaching Clinic* di Satlantas Polres Gresik

### 3.4.2 Sampel

Arikunto (2012:131) mendefinisikan sampel sebagai bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yaitu bagian dari jumlah atau karakteristik tertentu yang diambil dari suatu populasi yang akan diteliti dengan detail. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan metode yang berlaku sehingga *representatif*. Sampel penelitian ini yakni pemohon SIM di Polres Gresik yang diambil berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel menggunakan kriteria. Kriteria sample penelitian ini yaitu pemohon SIM yang pernah melakukan coaching clinic.

Besarnya sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin (Prasetyo dan Jannah, 2010:137).

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

Keterangan :

n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan penarikan sampel, nilai kritis memakai 5%).

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,05)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

$$n = 133,333$$

$$n = 133 \text{ (dibulatkan)}$$

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang bertujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti (Azwar, 2014:91). Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer atau sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:193).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan metode kuesioner dengan tujuan agar mendapatkan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab (sugiyono, 2015:142) dalam penelitian ini tentang respon responden terkait pengaruh inovasi *coaching clinic* terhadap kepuasan pemohon SIM.

#### 3.5.1 Instrumen Pengumpulan Data

##### 1. Skala Inovasi Layanan *Coaching Clinic*

Berikut ini merupakan Blue Print Kuesioner Penelitian:

Tabel 3.1 Blue Print Skala Inovasi Layanan *Coaching Clinic*

Dimensi	Indikator	No Item		Total
		Favourable	Unfavourable	
Inovasi Tambahan	1. Adaptasi berkala dari layanan yang ada	1	2	10
	2. Peningkatan efisiensi penyediaan layanan	3	6	
	3. Memperluas layanan untuk pengguna layanan yang sudah ada	4	7	
	4. Menggunakan cara improvisasi dalam menyediakan layanan	5	8	
	5. Memperkenalkan peningkatan berkelanjutan dalam layanan	9	10	
Inovasi Radikal	1. Layanan menggunakan teknologi canggih	11	16	10
	2. Menciptakan layanan yang sama sekali baru	12	17	
	3. Mengubah prosedur pelayanan dengan menggunakan pelayanan	13	18	

	baru			
	4. Menggunakan cara-cara baru untuk mengevaluasi kualitas layanan	14	19	
	5. Penambahan fitur layanan baru secara cepat	15	20	
Membuat <i>interface</i> pelanggan baru	1. Terjalannya komunikasi antara petugas layanan dan pengguna layanan	24	21	6
	2. Perasaan puas dengan kinerja petugas	25	22	
	3. Petugas sering memberi tahu layanan terbaru yang tersedia	26	23	
Tingkat inovasi program	1. Persepsi pengguna terhadap tingkat inovasi layanan	27	28	2
Total		10	10	28

## 2. Skala Kepuasan Pemohon SIM

Berikut ini merupakan Skala kepuasan pemohon SIM:

Tabel 3.2 Blue Print Skala Kepuasan Pemohon SIM

Dimensi	Indikator	Nomor Item		Total
		Favorable	Unfavorable	
Persepsi kegunaan	1. Kepuasan teknik pelayanan	1	2	4
	2. Kepuasan informasi/pengetahuan yang didapat	3	4	
Kualitas pelayanan	1. Kepuasan atas kualitas pelayanan	5	6	4
	2. Kepuasan atas kebutuhan yang dapat terpenuhi	7	8	
Keseluruhan Pelayanan	1. Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan	9	10	2
Loyalitas	1. Kepuasan inovasi baru yang diciptakan oleh layanan	11	12	6
	2. Niat untuk mengulang menggunakan layanan di kemudian hari	15	13	
	3. Kepuasan atas biaya yang diperlukan untuk pelayanan	16	14	
<i>Word of Mouth</i>	1. Mengatakan hal-hal positif tentang layanan kepada kenalan dan orang-orang terdekat	17	22	10
	2. Mendorong orang lain untuk menggunakan layanan	18	23	
	3. Sering membicarakan layanan dengan orang lain			



4. Bangga mengatakan telah menggunakan layanan	19	24	
5. Merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan	20	25	
	21	26	
	13	13	26

### 3.6 Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.1 Validitas

Pengujian validitas bisa dilaksanakan dengan memakai kalkulasi rumus *Pearson Product Moment* terhadap nilai-nilai antara variabel independen dan variabel dependen. Instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dan dinyatakan instrumen tidak valid jika  $r$ -hitung  $< r$ -tabel pada taraf sigifikan 5%. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan 2 kali memakai bantuan aplikasi *SPSS 25 for windows*. Uji validitas pertama kali dilakukan pada saat uji coba kuesioner dan yang kedua pada saat penelitian.

#### 3.6.2 Reliabilitas

Teknik yang dipakai untuk pengujian kehandalan kuesioner dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Variabel dapat dinyatakan reliabel jika *Alpha Cronbach*  $> 0,6$  (Sugiyono, 2013:267).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis memakai analisis regersi liner sederhana, yaitu analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### 1. Pengujian Hipotesis

Pengambilan keputusan dalam uji hipotesis yaitu :

- Jika nilai sig.  $< 0,05$  : berarti ada pengaruh antara inovasi *coaching clinic* dengan kepuasan pemohon SIM
- Jika nilai sig.  $> 0,05$  : berarti tidak ada pengaruh antara inovasi *coaching clinic* dengan kepuasan pemohon SIM.

#### 2. Pengujian Koefisien Korelasi (*R Square*)

Dalam rangka mengetahui besarnya pengaruh atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan nilai *R Square*. Jika nilai *R Square*

semakin mendekati 1 maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar.

Sebelum melakukan analisis regresi, ada beberapa uji asumsi klasik yang digunakan, yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan aplikasi SPSS. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ( $P > 0,05$ ). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ( $P < 0,05$ ), maka data dikatakan tidak normal.

2. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian pada aplikasi SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dinyatakan memiliki korelasi yang linear jika signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

