

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2022. Sedangkan tempat penelitian dilakukan di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan data kuantitatif dan didukung oleh data kualitatif. Data Kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kuat. Jadi data kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (statistik).

3.3 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian di analisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2010), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Margono (2004), Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data, jika seorang manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama banyaknya manusia. Menurut Sugiyono (2015), sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Sedangkan menurut Arikunto (2010), sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dikatakan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian sampel.

Populasi penelitian adalah semua warga Kelurahan Perigi Baru. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis *random Sampling*. Teknik *random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2008).

Sampel dihitung menggunakan rumus oleh Riduwan (2015) dalam yaitu:

$$N = \frac{m}{m \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

N : jumlah sampel

m : jumlah populasi

d^2 : presesi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus diatas, maka pengukuran pengambilan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$N = \frac{12.310}{12.310 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$N = \frac{12.310}{123,1 + 1}$$

$$N = \frac{12.310}{124,1}$$

$$N = 99,194$$

Dengan demikian sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sejumlah 99 sampel atau dibulatkan menjadi 100 sampel yang akan mengisi angket penelitian dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari:

- a. Variabel bebas yaitu:
 - Kualitas Pelayanan (X)
- b. Variabel terikat yaitu :
 - Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian layanan publik tersebut. (Hardiyansyah, 2011)	Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 1. Jasa layanan yang baik 2. Penanganan yang akurat 3. Layanan sesuai dengan janji 4. Proses registrasi layanan mudah dan cepat 5. Akses layanan stabil
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 1. Memberikan layanan dengan segera atau cepat 2. Memberikan solusi masalah dengan cepat 3. Kesiapan pegawai untuk membantu, menanggapi permintaan atau keluhan konsumen 4. Memberikan kemudahan dalam layanan 5. Keluhan pada masalah layanan diselesaikan hingga tuntas
		Jaminan (<i>Assurance</i>) 1. Reputasi perusahaan yang terjamin 2. Kemampuan dan pengetahuan pegawai

		<p>3. Kesopanan pegawai secara konsisten</p> <p>4. Kemudahan dalam menghubungi <i>customer service</i> ketika terjadi masalah</p> <p>Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>1. Perhatian kepada pelanggan</p> <p>2. Memperhatikan kebutuhan pelanggan</p> <p>3. Sikap yakin dan simpatik ketika ada masalah</p> <p>4. <i>Customer service</i> yang ramah ketika melayani keluhan</p> <p>5. Ketersediaan tempat kritik dan saran</p> <p>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</p> <p>1. Perlengkapan yang digunakan perencana pusat lengkap</p> <p>2. Kerapian penampilan pegawai</p> <p>3. Kebersihan fasilitas fisik</p> <p>4. Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman</p> <p>5. Peralatan pendukung layanan berfungsi dengan baik</p>
Kepuasan Masyarakat (Y)	<p>Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kotler dan Keller (2012:117)</p>	<p>Prosedur pelayanan</p> <p>Persyaratan pelayanan</p> <p>Kejelasan petugas pelayanan</p> <p>Kedisiplinan petugas pelayanan</p> <p>Tanggung jawab petugas pelayanan</p> <p>Kemampuan petugas pelayanan</p> <p>Kecepatan pelayanan</p> <p>Keadilan mendapatkan pelayanan</p> <p>Kesopanan dan keramahan petugas</p> <p>Kewajaran biaya pelayanan</p> <p>Kepastian biaya pelayanan</p> <p>Kepastian jadwal pelayanan</p> <p>Kenyamanan lingkungan</p> <p>Keamanan Pelayanan</p>

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan penting dalam proses penelitian, karena mendapatkan data adalah tujuan utama dari penelitian. Data adalah kumpulan bahan mentah yang perlu di olah sehingga menghasilkan informasi yang menunjukkan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercayai kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan.

Untuk mendapatkan data yang jelas dan lengkap dalam suatu penelitian maka peneliti dituntut kemampuannya untuk memilih teknik yang tepat. Dalam proses pengumpulan data, terdapat 2 jenis sumber data yaitu, sumber primer dan sumber sekunder. Penelitian ini akan menggunakan sumber data primer yaitu dengan kuesioner. Kuesioner yakni suatu teknik pengumpulan data dengan cara serangkaian daftar pertanyaan yang telah disusun kepada responden untuk dijawab dan dinilai dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google Form* kepada masyarakat Kelurahan Perigi Baru.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi masyarakat tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru.

Menurut Sugiyono (2013), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu dalam 5 (empat) kategori jawaban, yaitu:

- Skor / nilai (1) STS : Sangat Tidak Setuju
- Skor / nilai (2) TS : Tidak Setuju
- Skor / nilai (3) RR : Ragu-ragu
- Skor / nilai (4) S : Setuju
- Skor / nilai (5) SS : Sangat Setuju

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Kualitas Data

Untuk menguji apakah daftar angket yang dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada dalam tiap variabel penelitian, baik itu untuk variabel bebas ataupun untuk variabel terikat, sah (valid) dan andal (reliabel), maka digunakan dua alat uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013) 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.

Cara melakukan uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dengan program SPSS 25 dan data yang akan di uji. Rumusnya yaitu:

Keterangan :

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

r = Koefisiensi korelasi product moment

$\sum X$ = Jumlah Skor item

$\sum Y$ = Jumlah Skor total item

n = Jumlah responden

Keputusan pengujian :

1. Jika nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel maka, angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r-hitung lebih kecil dari nilai r-tabel maka, angket tersebut dinyatakan tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas juga berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistenan angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan walaupun penelitian dilakukan berulang kali dengan angket yang sama (Raharjo, 2014). Cara melakukan uji reliabilitas *Alpha Cronbach's* dengan program SPSS, dan data yang akan diuji sebanyak 100 orang responden. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha* dari Cronbach sebagaimana berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha t^2}{\sum t^2} \right]$$

Sumber: Arikunto (2002)

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \alpha t^2$ = Jumlah varians skor tiap item

$\sum t^2$ = Varians total

1. Jika nilai α lebih besar dari r-tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai α lebih kecil dari r-tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Tabel 3.2
Kriteria Reliabilitas Butir Soal

Koefisien Reliabilitas r_{11}	Interpretasi
$r_{11} \leq 0,20$	Derajat reliabilitas sangat rendah
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	Derajat reliabilitas rendah
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	Derajat reliabilitas sedang
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	Derajat reliabilitas tinggi
$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	Derajat reliabilitas sangat tinggi

Sumber: Ghozali, 2014

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi uji normalitas apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2017). Alat uji yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis grafik histogram dan grafik *normal probability plot*, adapun analisis grafik dan uji statistik sebagai berikut:

1. Model Grafik

Metode grafik yang handal untuk menguji normalitas suatu data adalah dengan melihat *normal probability plot* sehingga hampir semua aplikasi *computer statistic* menyediakan fasilitas ini. *Normal probability plot* adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi normal (*hypothetical distribution*), dimana:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar dan menjauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Model Statistik

Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah menggunakan Uji Normalitas dengan teknik *kolmogorov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah melihat angka probabilitas dengan kriteria:

- a. Probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis diterima karena data berdistribusi secara normal.
- b. Probabilitas $< 0,05$ maka hipotesis ditolak karena data tidak berdistribusi secara normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukannya adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2017). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel Ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Menurut (Ghozali, 2017) mengatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

2. Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016), Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Salah satunya adalah dengan melihat pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara residunya dengan variabel terikat. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Namun, jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Peneliti menggunakan software SPSS untuk menguji koefisien determinasi. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen.

Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini:

0	= Tidak Berkorelasi
0,1 – 0,20	= Sangat Rendah
0,21 – 0,40	= Rendah
0,41 – 0,60	= Agak Rendah
0,61 – 0,80	= Cukup
0,81 – 0,99	= Tinggi
1	= Sangat Tinggi

3.7.3.2 Uji t

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut: Apabila t hitung $>$ t tabel atau $Sig < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh signifikan.

H_0 , Hipotesis 1,2,3:

$H_0 : B_1 = B_2 = B_3 = 0$ $H_1 : B_1 > 0$

Uji Hipotesis 4,5:

$H_0 : B_4 = B_5 = 0$ $H_1 : B_1 < 0$

Cara yang digunakan untuk menetapkan kriteria pengujian yaitu:

1. H_0 di tolak jika angka signifikan lebih kecil dari $\alpha = 5\%$
2. H_a diterima jika angka signifikan lebih besar dari $\alpha = 5\%$

3.7.3.3 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y).

$$F = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Sumber: Sugiyono (2014)

Di mana :

R = koefisien korelasi berganda dikuadratkan

m = banyak prediktor

n = jumlah data

Kriteria Pengujian:

1. Menentukan taraf nyata 0,01 atau (1%)
2. Menentukan derajat kebebasan (df) F = tabel 2 : n-m-1
3. Menentukan formula Ho dan Ha

Ho = $\beta = 0$ artinya tidak ada pengaruh positif antara variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y)

Ha = $\beta > 0$ artinya ada pengaruh positif antara variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y)

Keputusan pengujian membandingkan F hitung dengan F tabel:

1. Jika nilai dari F hitung $>$ F tabel maka Ho tersebut ditolak dan Ha diterima.
2. Jika nilai F hitung $<$ F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Cara yang digunakan untuk menetapkan kriteria pengujian yaitu:

1. Ho di tolak jika angka signifikan lebih kecil dari $\alpha = 5\%$
2. Ha diterima jika angka signifikan lebih besar dari $\alpha = 5\%$

