

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian dilapangan, kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris.

Sugiyono (2011) mengatakan metode penelitian kuantitatif adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Menurut Sugiyono (2011: 29) “penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum”.

“Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menguji teori, mengukuhkan fakta-fakta, dan untuk menunjukkan hubungan-hubungan diantara variable” (Kriyantono, 2006). Dalam penelitian ini rancangan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif melalui pendekatan survey dengan uji pengaruh, yaitu mencari besarnya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) dan variabel Fasilitas Kantor ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) yang dianalisis baik secara parsial maupun secara simultan. Data setiap variabel dikumpulkan dengan metode angket.

#### **B. Tahapan Penelitian**

##### **1. Populasi dan Sampel**

###### **a. Populasi**

Arikunto (2006: 53) menyebutkan “populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, pada kenyataanya populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian”.

Populasi adalah semua individu yang menjadi target penelitian. Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang

berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan administrasi dan pelayanan lainnya di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

### b. Sampel

"Sampel adalah sejumlah entitas yang jumlahnya kurang dari populasi atau sampel adalah sebagian individu yang diselidiki" (Hadi, 2005: 70). Jadi, tidak seluruhnya populasi diteliti dalam penelitian ini maka diperlukan sampel sebagai cerminan guna menggambarkan keadaan populasi dan lebih mudah dalam melakukan penelitian.

Adapun jumlah rata-rata masyarakat yang berkunjung dan ingin mendapatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah rata-rata pengunjung Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah

No	Rata-rata pengunjung	Jumlah
1	Dalam satu hari	7
2	Dalam satu minggu (5 hari kerja)	35
3	Dalam satu bulan (20 hari kerja)	140

(Sumber: Kantor Kecamatan Punggur, 2020)

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu 140 orang dalam satu bulan. Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(.e)<sup>2</sup> : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{140}{1 + 140(0.1)^2}$$

$$n = \frac{140}{1 + 1.4}$$

$$n = 58,3$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 responden.

### c. Teknik Sampling

Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 96) bahwa "Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data."

Alasan pengambilan sampel dengan cara *Insidental Sampling* ini adalah atas pertimbangan bahwa masyarakat Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah setiap hari datang ke Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah untuk keperluan pengurusan administratif

### C. Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti yang mencakup indikator-indikator yang ada pada masing-masing variabel.

#### 1. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

- Definisi Konseptual :  
Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya harus sesuai dengan sop.
- Definisi Operasional :  
Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya harus sesuai dengan sop ada di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

## 2. Fasilitas Kantor ( $X_2$ )

- Definisi Konseptual :

Fasilitas kantor adalah fasilitas kerja fisik yaitu segala sesuatu (kemudahan) yang berupa alat-alat kerja operasional dan perlengkapan operasional kerja yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai.

- Definisi Operasional :

Fasilitas kantor adalah fasilitas kerja fisik yaitu segala sesuatu (kemudahan) yang berupa alat-alat kerja operasional dan perlengkapan operasional kerja yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Fasilitas Kantor dapat diukur dengan kelengkapan Fasilitas alat kerja pegawai, Fasilitas Perlengkapan Kerja, dan Fasilitas Sosial.

## 3. Kepuasan Masyarakat (Y)

- Definisi Konseptual :

Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

- Definisi Operasional :

Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya yang ada di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan.

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara

langsung tentang keadaan Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

## **2. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya, sedikit/kecil Sugiyono, (2012: 188).

## **3. Kuesioner atau angket**

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

## **E. Instrumen Penelitian**

“Instrumen merupakan suatu alat yang dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data dari suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan baik bila valid dan reliabel” (Matondang, 2009).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

- |    |     |                       |      |     |
|----|-----|-----------------------|------|-----|
| 1. | SS  | : Sangat Setuju       | Skor | : 5 |
| 2. | S   | : Setuju              | Skor | : 4 |
| 3. | R   | : Ragu-Ragu           | Skor | : 3 |
| 4. | TS  | : Tidak Setuju        | Skor | : 2 |
| 5. | STS | : Sangat Tidak Setuju | Skor | : 1 |

Adapun instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No Item	Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kehandalan	1	Pegawai bertindak cepat dalam melayani pengunjung yang datang ke Kantor Kecamatan
			2	Prosedur pelayanan tidak berbelit – belit
		Daya Tanggap	3	Pegawai Kantor Kecamatan tidak membiarkan pengunjung menunggu lama tanpa ada suatu alasan yang jelas
			4	Pegawai Kantor Kecamatan ramah dalam melayani Pengunjung
			5	Pegawai Kantor Kecamatan selalu siap untuk membantu pengunjung
			6	Pegawai disdukcapil cepat dalam menyelesaikan Pekerjaan
		Jaminan	7	Pegawai memiliki keahlian dalam mengerjakan tugasnya dan dapat diandalkan
			8	Petugas dapat membuat masyarakat yakin dan percaya masalahnya dapat terselesaikan dengan baik
		Empati	9	Pegawai Kantor Kecamatan selalu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.
			10	Pegawai Kantor Kecamatan memberikan pelayanan kepada pengunjung melalui komunikasi (gaya bicara) yang baik.
			11	Petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian
			12	Petugas selalu menangani keluhan-keluhan masyarakat dengan baik
		Bukti Fisik	13	Ruang tunggu tamu Kantor Kecamatan nyaman dan Kebersihan halaman kantor terjaga dengan baik.
			14	Fasilitas yang di tawarkan oleh kantor Kecamatan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung
			15	Kantor Kecamatan menyediakan fasilitas umum yang bisa dimanfaatkan masyarakat pengguna jasa
2	Fasilitas Kantor (X2)	Fasilitas Alat Kerja Pegawai	1	Tersedia fasilitas alat kerja berupa seperangkat komputer, laptop dan printer yang berguna untuk menunjang kelancaran dan kemudahan dalam melakukan

No	Variabel	Indikator	No Item	Pertanyaan
				pekerjaan
			2	Tersedia fasilitas alat kerja berupa mesin foto copy
			3	Tersedia alat tulis kantor dan Blangko untuk pengunjung yang mengurus KK, KTP dan administrasi lainnya
			4	Tersedia alat tulis kantor (ATK) yang lengkap bagi para pegawai
		Fasilitas Perlengkapan Kerja	5	Tersedia fasilitas perlengkapan kerja berupa meja dan kursi kerja yang masih dalam keadaan baik
			6	Di kantor disediakan ruang tunggu bagi pengunjung dengan kondisi yang nyaman
			7	Tersedia fasilitas perlengkapan kerja berupa telepon yang masih berfungsi dengan baik
			8	Tersedia kipas angin atau AC dan TV sebagai perlengkapan kenyamanan dalam menjalankan tugas kantor
		Fasilitas Sosial	9	Tersedia sarana ibadah yang bersih untuk umum (pengunjung maupun pegawai)
			10	Tersedia toilet yang bersih dan nyaman untuk pengunjung
			11	Fasilitas tersedia tanpa bayar
			12	Tersedia tempat bermain untuk anak-anak
			13	Fasilitas Kantor kecamatan ramah dengan anak-anak
			14	Tersedia petunjuk evakuasi, jalur evakuasi dan titik berkumpul evakuasi
			15	Tersedia perlengkapan untuk penanganan bencana darurat seperti alat pemadam kebakaran dsb
3	Kepuasan masyarakat (Y)	Kesesuaian Harapan	1	Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
			2	Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan cepat serta tepat sesuai dengan permintaan saya.
			3	Hasil/produk yang dihasilkan Kantor Kecamatan mampu memenuhi kebutuhan saya
			4	Hasil/produk yang dihasilkan Kantor

No	Variabel	Indikator	No Item	Pertanyaan
				Kecamatan mampu sesuai dengan harapan
		Persepsi Kinerja	5	Kinerja pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan sangat baik.
			6	Kinerja pelayanan Kantor Kecamatan secara menyeluruh lebih baik dibandingkan Kantor Dinas/Lembaga lainnya
			7	Pegawai Kantor Kecamatan memberikan informasi yang saya perlukan dengan cepat.
			8	Pegawai Kantor Kecamatan bersedia menjawab pertanyaan melalui telekomunikasi seluler
		Penilaian Pelanggan	9	Saya mendapat kemudahan dalam pelayanan administrasi/surat-menyurat.
			10	Pegawai Kantor Kecamatan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).
			11	Petugas tidak membeda-bedakan pengguna jasa
			12	Saya merasa nyaman selama diberi pelayanan.
			13	Saya merasa aman selama diberi pelayanan
			14	Pegawai Kantor Kecamatan berpengetahuan luas ketika menangani keluhan saya
			15	Saya mendapat informasi dengan cepat serta tepat.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Pengujian Persyaratan Instrumen

#### a. Uji Validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, 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 :

$r$  = Koefisien korelasi

$X$  = jumlah skor item

$Y$  = jumlah skor total

$n$  = Jumlah Data

Untuk menguji apakah kuisioner tersebut valid atau tidak penulis

menggunakan *Software Statistik Package for Social Science (SPSS) 21*.

Ketentuan :

1. Bila  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (0,300) maka instrumen valid
2. Bila  $r$  hitung  $< r$  tabel (0,300) maka instrumen tidak valid

Dalam penelitian ini , uji validitas dilakukan dengan memberikan pertanyaan ( menyebar kuesioner ) pada 10 responden. Kemudian hasilnya diuji dengan menggunakan spss menggunakan rumus korelasi produk moment, setelah itu hasilnya dibandingkan dengan  $r$  tabel (0,300).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 5, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut: Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliable. Ghazali (2012: 167). Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyak butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Variabel total

$\sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

Jumlah varians tiap butir diperoleh dengan menjumlahkan nilai-nilai varians tiap butir. Rumus varians adalah :

$$\sigma^2 = \frac{(\sum x^2) - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

x = Nilai skor yang dipilih

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen dan keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

Jika data berdistribusi normal, maka analisis parametrik termasuk model-model regresi dapat digunakan. (Umar, 2008: 77) Untuk mengujinya akan digunakan alat uji normalitas, yaitu dengan melihat normal P-P Plot of *Regression Standardized Residual* adalah:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
2. Jika data menyebar jauh dan garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Umar, 2008: 77)

### b. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah garis regresi antara variabel kriteria dan variabel prediktor membentuk garis linear atau tidak. Apabila tidak memenuhi asumsi linearitas maka analisa regresi tidak dapat dilanjutkan (Sugiyono, 2012). Uji linearitas dilakukan dengan metode statistik Uji F melalui bantuan program SPSS 21 for Windows.

### c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas ditujukan untuk menguji kesamaan beberapa bagian sampel, sehingga generalisasi terhadap populasi dapat dilakukan. Uji homogenitas menggunakan rumus Uji Levene. Menurut Irianto (2009: 278), "Uji Levenemenggunakan analysis of variancesatu arah. Data ditransformasikan dengan jalan mencari selisih masing-masing skor dengan rata-rata kelompoknya." Pada penelitian ini, uji homogenitas

menggunakan bantuan program pengolah data SPSS 20 dengan uji Levene. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai Sig. (Signifikansi) atau nilai probabilitas < 0.05 maka data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians tidak sama, sedangkan jika nilai Sig. (Signifikansi) atau nilai probabilitas > 0.05 maka data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians sama.

### 3. Pengujian Hipotesis

Setelah uji analisis prasyarat telah terpenuhi, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan. Uji hipotesis pertama dan ke dua digunakan regresi sederhana dan hipotesis ke tiga digunakan rumus regresi ganda (Sugiyono, 2012: 70) dalam Pengujian regresi dibantu dengan pengolahan data pada program SPSS dengan persamaan regresi. Perasamaan analisis regresi linier berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan :

$X_1$  : Kualitas pelayanan

$X_2$  : Fasilitas Kantor

$Y$  : Kepuasan masyarakat

$a$  : Intercep / konstanta

$b$  : Koefisien Regresi

$et$  : Error Term (tingkat kesalahan)

#### a. Uji t

Priyatno (2013: 115), mengemukakan uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Bila thitung < ttabel maka  $H_0$  diterima, sebaliknya jika t hitung > t tabel maka  $H_0$  ditolak.

#### b. Uji F

Priyatno (2013: 114), mengemukakan uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan

yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel bebas.

### c. Uji R<sup>2</sup> Diterminasi

Untuk mencari besaran pengaruh varians variabel dapat digunakan teknik statistik dengan menghitung besarnya koefisien determinasi dalam arti seberapa jauh pengaruh dalam variabel penelitian ini dalam sumbanganya terhadap penelitian, koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan, dan selanjutnya dikalikan dengan 100%. Koefisien determinasi ditentukan dalam persen adapun bisa dilakukan dengan melihat R<sup>2</sup> pada pengolahan data pada program Eviews 6.0. Rumus:  $R^2 = r^2 \times 100\%$

Keterangan :

R<sup>2</sup> : Koefisien determinasi  
r : Koefisien korelasi

### d. Hipotesis Statistik

Adapun hipotesis Statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H<sub>0</sub> : t hitung  $\leq$  t<sub>1</sub> tabel dan Sig. > 0,05  
H<sub>1a</sub> : t hitung > t<sub>1</sub> tabel dan Sig. < 0,05
2. H<sub>0</sub> : t hitung  $\leq$  t<sub>2</sub> tabel dan Sig. > 0,05  
H<sub>2a</sub> : t hitung > t<sub>2</sub> tabel dan Sig. < 0,05
3. H<sub>0</sub> : F hitung  $\leq$  F tabel dan Sig. > 0,05  
H<sub>3a</sub> : F hitung > F tabel dan Sig. < 0,05