

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain penelitian

Jenis penelitian adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2013:97). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan desa labuhan ratu VII.

B. Tahapan Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden yaitu seluruh masyarakat Desa Labuhan Ratu VII . Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah masyarakat Desa Labuhan Ratu VII.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:124) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam menentukan sampel, peneliti berpedoman pada hair et.al yang menyatakan bahwa untuk mengukur ukuran sampel untuk hasil yang lebih baik dihitung antara $(1 \text{ sampai } 10) \times \text{jumlah indikator}$. Dari rumus tersebut, penulis mengambil $\times 4$ dan jumlah indikator dari penelitian ini adalah 20 indikator, $4 \times 20 = 80$ sampel. Berdasarkan rujukan tersebut, maka penulis mengambil kesimpulan untuk mengambil sampel sebanyak 80 sampel.

C. Definisi Operasional Variabel

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory survey yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel (Sugiyono, 2013:124). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*statistica packages for the social science*).

1. Operasional variabel

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory survey yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis dalam bentuk hubungan antar variabel (Sugiyono, 2010:124). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*statistica packages for the social science*).

1. Budaya Organisasi (X_1)

- a. Definisi konseptual : budaya organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang berkaitan dengan inovasi dan keberanian mengambil resiko, perhatian terhadap detail, orientasi tim, orientasi hasil.
- b. Definisi operasional : budaya organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang berkaitan dengan inovasi dan keberanian mengambil resiko, perhatian terhadap detail, orientasi tim, orientasi hasil. yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Labuhan Ratu VII.

2. Disiplin Kerja (X_2)

- a. Definisi konseptual : disiplin kerja adalah fungsi operasional manajemen yang terpenting asumsinya bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh pegawai. Kebiasaan itu ditentukan oleh pemimpin, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi dalam bentuk disiplin waktu, tanggung jawab, taat pada peraturan perusahaan, sikap dan perilaku.

- b. Definisi operasional : disiplin kerja adalah fungsi operasional manajemen yang terpenting asumsinya bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh pegawai. Kebiasaan itu ditentukan oleh pemimpin, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi dalam bentuk disiplin waktu, tanggung jawab, taat pada peraturan perusahaan, sikap dan perilaku. yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Labuhan Ratu VII.
3. Variabel kualitas pelayanan (X3)
 - a. Definisi Konseptual : kualitas pelayanan yang disebutkan oleh beberapa ahli diatas maka dapat disintesiskan kualitas pelayanan merupakan upaya organisasi/instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaianya supaya bisa terpenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan).
 - b. Definisi Operasional : kualitas pelayanan yang disebutkan oleh beberapa ahli diatas maka dapat disintesiskan kualitas pelayanan merupakan upaya organisasi/instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ketepatan dalam penyampaianya supaya bisa terpenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan tangibles (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan). yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Labuhan Ratu VII.
4. Variabel kepuasan masyarakat (Y)
 - a. Definisi konseptual : kepuasan masyarakat ialah perbandingan antara kinerja pegawai dengan harapan yang diinginkan yang menyebabkan perasaan senang atau kecewa yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan.
 - b. Definisi operasional : kepuasan masyarakat ialah perbandingan antara kinerja pegawai dengan harapan yang diinginkan yang menyebabkan

perasaan senang atau kecewa yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan. yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Labuhan Ratu VII.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Pembagian Kuesioner

Pembagian kuesioner dilakukan dengan menyiapkan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah *close ended question*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden. Pegawai bagi responden akan memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang dianggap sesuai. Setiap pertanyaan dalam kuesioner diberikan bobot dengan skala likert. Cara ini dilakukan dengan cara menghadapkan seseorang responden dengan beberapa pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya diberikan kode agar memudahkan perhitungan pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai dan Jawaban Kuesioner

Alternatif	Keterangan (+)	Keterangan (-)
A	5	1
B	4	2
C	3	3
D	2	4
E	1	5

E. Instrumen Penelitian

Tabel 5. Operasionalisasi Variabel dan Kisi Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Budaya Organisasi	1. Inovasi dan keberanian mengambil resiko	1,2,3,4,5

No	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
		2. Perhatian terhadap detail	6,7,8,9,10
		3. Orientasi hasil	11,12,13,14,15
		4. Orientasi tim	16,17,18,19,20
2.	Disiplin kerja	1. Disiplin waktu	1,2,3,4,5
		2. Tanggung jawab	6,7,8,9,10
		3. Taat pada peraturan kantor	11,12,13,14,15
		4. Sikap dan perilaku	16,17,18,19,20
3.	Kualitas pelayanan	1. Tangibles (berwujud)	1,2,3,4,5
		2. Reliability (keandalan)	6,7,8,9,10
		3. Responsivess (daya tanggap)	11,12,13,14,15
		4. Assurance (jaminan).	16,17,18,19,20
4.	Kepuasan masyarakat	1. Prosedur pelayanan	1,2,3,4,5
		2. Persyaratan pelayanan	6,7,8,9,10
		3. Kejelasan petugas pelayanan	11,12,13,14,15
		4. Kedisiplinan petugas pelayanan	16,17,18,19,20

Sumber : diolah peneliti

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa analisis data dan pengujian hipotesis, sebagai berikut :

1. Pengujian persyaratan instrument

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknis analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasi skor butir (X) terhadap skor total instrument (Y).

Dengan menggunakan rumus korelasi pearson produk moment :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

r_{xy}	= Regresi produk moment
N	= Jumlah Sampel
x	= Skor pertanyaan
y	= Skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r tabel dimana :

Df = n dan dengan $\alpha = 5\%$

Jika r hitung $\leq r$ tabel = tidak valid

Jika r hitung $\geq r$ tabel = valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan. Reliabilitas dianggap reliabel bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum ab^2}{\alpha_b t^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum ab^2$: Jumlah varians butir

$\alpha_b t^2$: Varians total

2. Pengujian persyaratan analisis

a. Uji Normalitas

Merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji chi-square goodness of fit.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

Dengan :

O_i : Frekuensi observasi pada kelas atau interval i

E_i : Frekuensi yang diharapkan pada kelas i didasarkan pada distribusi hipotesis, yaitu distribusi normal.

Kesimpulan mengenai distribusi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai χ^2 - statistik dengan χ^2 - tabel. Jika nilai χ^2 statistik lebih kecil dari satu atau sama dengan χ^2 - tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,05.

c. Uji Homogenitas

Jika data sudah normal maka akan diuji apakah data tersebut homogen atau tidak. Uji yang digunakan adalah pengujian Homogenitas. Menurut (Arikunto 2010: 365-364) “pengujian homogenitas adalah pengujian mengenai seram tidaknya variansi sampel-sampel yang diambil dari populasi yang sama”. Uji homogenitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji barlett. Teknis pengujian homogenitas menurut Budiyono (2013: 176) yaitu sebagai berikut:

1. Hipotesis

H_0 : kedua populasi mempunyai variansi yang homogen.

H_1 : kedua populasi mempunyai variansi yang tidak homogen.

2. Statistik Uji

$$\chi^2 = \frac{K}{c} (f \log RKG - \sum f_j \log S_j^2)$$

Dengan :

K = banyaknya populasi = banyaknya sampel

$f = N - k = \sum_{j=1}^k f_j$ = derajat kebebasan untuk RKG

N = banyaknya seluruh nilai (ukuran)

$f_{j=n_j} - 1$ = derajat kebebasan untuk $j^2:j = 1, 2, \dots k$:

N_j = banyaknya nilai (ukuran) sampel ke = ukuran sampel ke j

$$RKG = \frac{\sum SS_j}{\sum f_j}$$

$$SS_j = \sum X^2 j - \frac{(\sum x^1)^2}{n_j} (n_j - 1) s^2 j$$

3. Taraf Signifikansi

$$\alpha = 0,05$$

4. Daerah Kritis

$DK = \{X^2 | X^2 > X^2_{\alpha, k-1}\}$, dengan k adalah banyaknya kelompok. Dimana $X^2_{\alpha, k-1}$ diperoleh dari tabel *chi square*.

5. Keputusan Uji

H_0 ditolak jika harga statistik uji berada di daerah kritis

6. Kesimpulan

- Populasi- populasi homogen jika H_0 diterima
- Populasi- populasi tidak homogen jika H_0 ditolak

$$c = 1 + \frac{1}{3(k-1)} \left[\sum \frac{1}{f_j} - \frac{1}{f} \right]$$

3. Pengujian hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y) analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Permasalahan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen yang diprediksikan (kepuasan masyarakat)

X_1 = Variabel independen (budaya organisasi)

X_2 = Variabel independen (disiplin kerja)

X_3 = Variabel independen (kualitas pelayanan)

a = Konstanta (Nilai Y apabila $x_1x_2=0$)

e = error

$b_1b_2b_n$ = Koefesien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b. Uji Parsial (uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel X yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y. Uji t menguji signifikan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) yang dapat dihitung :

1. Uji t untuk variabel X_1 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{s\beta_1}$$

Keterangan :

β : Koefisien regresi

$s\beta_1$: Simpanan baku β_1

2. Uji t untuk variabel X_2 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_2}{s\beta_2}$$

Keterangan :

β : Koefisien regresi

$s\beta_2$: Simpanan baku β_2

3. Uji t untuk variabel X_3 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_3}{s\beta_3}$$

Keterangan :

β : Koefisien regresi

$s\beta_3$: Simpanan baku β_3

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungan. Maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga bisa memperhatikan signifikan t lebih kecil atau sam dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 = Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a = Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen .

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah Nilai t_{hitung} t_{tabel} maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) di

tolak. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) di terima.

c. Uji Simultan (uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung (dependen). Uji F membuktikan apakah terhadap minimal satu variabel Y, uji tersebut dirumuskan dengan :

$$t_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{n-k-1}}$$

Keterangan :

K = Kebanyakan variabel bebas

N = Sampel

R^2 = Koefesiensi determinasi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H_0 = secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a = secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

d. Determinasi (R^2)

Analisis determinasi regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentasi sumbangan pengaruh prosentase independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi dalam model mampu menjelaskan variasi-variasi dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap

variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variasi dependen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variasi dependen.

G. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistic merupakan pernyataan atau dugaan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

1. $H_0: \beta_1 \leq 0$: budaya organisasi (X_1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
 $H_a: \beta_1 > 0$: budaya organisasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
2. $H_0: \beta_2 \leq 0$: disiplin kerja (X_2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat(Y)
 $H_a: \beta_2 > 0$: disiplin kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
3. $H_0: \beta_3 \leq 0$: kualitas pelayanan (X_3) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
 $H_a: \beta_3 > 0$: kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
4. $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$: budaya organisasi (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
 $H_a: \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$: budaya organisasi (X_1), disiplin kerja (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)