

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut (Sugiyono 2014:11) Penelitian ini akan menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menghubungkan pengaruh disiplin kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas pelayanan pada masa *covid-19*.

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

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki subyek atau objek itu.

Jadi populasi pada penelitian ini berjumlah 94 kartu keluarga (KK) pada masyarakat desa batang hari ogan.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, (Sugiyono, 2018: 80). Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu, populasi itu misalnya penduduk wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah guru dan murid di sekolah tertentu dan sebagainya.

Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti. Maka digunakan rumus slovin:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin of error atau kesalahan maksimum adalah 5%

$$n = \frac{94}{1 + 94(0,5)^2}$$

$$n = \frac{94}{1.235}$$

n = 76 responden

Jadi jumlah sampel pada masyarakat Desa Batang Hari Ogan dalam penelitian ini adalah hanya diambil sebanyak 76 masyarakat.

### C. Definisi Operasional variabel

Variabel bebas dalam penelitian adalah disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Sedangkan variabel terikatnya yaitu Kualitas Pelayanan. Berikut akan dijelaskan operasional variabel mengenai variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap Kualitas Pelayanan selama *covid-19* di Kantor Desa Batang Hari Ogan.

#### 1. Variabel disiplin kerja (X1)

- a. Definisi Konseptual: disiplin kerja adalah suatu kedisiplinan yang baik dapat mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Ketaatan karyawan terhadap aturan perusahaan, keteladanan pemimpin untuk menciptakan komunikasi antar karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan karyawan dalam mentaati aturan yang berlaku.
- b. Definisi Operasional: disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap aturan yang telah ditetapkan baik tertulis maupun tidak tertulis. Yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Batang Hari ogan.

#### 2. Variabel lingkungan kerja (X2)

- a. Definisi Konseptual: Lingkungan kerja sangat mempunyai pengaruh yang besar terhadap karyawan dalam melaksanakan operasi perusahaan. Kondisi kerja yang baik, akan menunjang karyawan menjadi senang dengan tempat kerjanya maka akan menimbulkan perasaan puas hati pada para pekerja.

Suasana yang nyaman meliputi penerangan atau cahaya yang jelas. Suara yang tidak bising dan tenang, tingkat kebersihan yang terjaga, dan keamanan yang kondusif.

- b. Definisi Operasional: lingkungan kerja adalah suatu yang ada dilingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat kerja yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Batang Hari Ogan.

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

- a. Definisi Konseptual: Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga. Kualitas pelayanan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan jasa publik.
- b. Definisi Operasional : Kualitas Pelayanan timbul akibat karyawan yang merasakan terus menerus mendapat tekanan dapat mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan terhadap perusahaan itu sendiri. Yang diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada masyarakat Desa Batang Hari Ogan.

Tabel 3. Kisi-kisi Kuisisioner

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Disiplin Kerja	1. Tanggung jawab 2. Teladan pemimpin 3. Taat Aturan 4. Tujuan dan kemampuan	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
2	Lingkungan Kerja	1. Kondisi tempat kerja 2. Hubungan dengan rekan kerja 3. Tersedianya Fasilitas kerja	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15
3.	Kualitas pelayanan	1. Kualitas pelayanan yang berupa sarana kantor 2. Kemampuan 3. Kesanggupan 4. Keramahan	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20

(Data diolah, 2022)

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah :

##### 1. Data primer (*field research*)

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari objek yang di teliti. Adapun pengumpulan data primer ini diperoleh dengan cara-cara sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung ke objek yang diteliti dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan pemasaran yang dibutuhkan dalam penelitian ini sehingga kita memperoleh gambaran yang sebenarnya.

##### b. Wawancara

Mengadakan tanya jawab dengan pimpinan atau karyawan pada Kantor Desa Batang Hari Ogan yang dianggap dapat memberikan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini.

##### c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden yang berjumlah 55 untuk dijawab. Penelitian membagikan kuisisioner kepada responden yakni masyarakat berupa pertanyaan atau pertanyaan tertulis dengan mengembangkan pertanyaan yang menghasilkan setuju/tidak setuju dalam berbagai rentan nilai dan skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval 1-5.

Tabel 4. Klasifikasi Jawaban Kuesioner

Klasifikasi Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
SS	5	1
S	4	2
KS	3	3
TS	2	4
STS	1	5

(Sumber: Sugiyono, 2014)

2. Data Sekunder (*studi pustaka*), data yang diperoleh dari pihak lain dan diolah dari sumber data berupa dokumen-dokumen arsip dan laporan yang relevan dengan penelitian ini. (Sugiyono, 2008:308 dalam Suwanto, 2013:36)

## E. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument benar-bener mengukur hal yang akan diukur. Instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi maka akan dapat mengukur yang hendak diukur. Dalam pengukuran validitas instrument penelitian ini menggunakan validitas isi dengan cara berkonsultasi kepada para ahli mengenai instrumen, apakah instrument tersebut disetujui para ahli kemudian dilanjutkan dengan validitas kostruk melalui uji coba dan instrument menggunakan sampel yang berjumlah 76 responden yang berbeda. Hasil coba instrument kemudian dianalisis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan, analisis ini dilakukan berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diajukan kepada sample, dan dihitung menggunakan rumus korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2008:45 dalam Suwanto, 2013: 37).

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = banyaknya sampel

X = skor tiap item

Y = skor total variabel

$\sum x$  = jumlah skor item

$\sum y$  = jumlah skor total

Setelah nilai korelasi (r) diperoleh, kemudian nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan dasar pengambilan keputusan adalah valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pernyataan pada kuisisioner yang sudah valid, diuji dengan rumus *Alpha Conback* dengan

menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah reliabel jika  $\alpha > r_{\text{tabel}}(0,6)$ .

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b t^2} \right] \quad \dots(4)$$

Dimana:

$R_{11}$  = reliabilitas instrument / koefisien reliabilitas

$K$  = banyaknya butir pertanyaan / banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_b t^2$  = varians total

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

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 kolmogorov smirnov.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah

- Jika nilai probabilitas  $\leq 0.05$ , maka distribusi data adalah normal.
- Jika nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka distribusi data adalah tidak normal.

### 2. Uji Linieritas

Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah

- Jika nilai probabilitas  $\leq 0.05$ , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linier.
- Jika nilai probabilitas  $> 0.05$ , maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linier.

### 3. Uji Homogen

Setelah data diperoleh sudah normal, selanjutnya diuji dengan homogenitas. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui beberapa varian adalah sama atau tidak asumsi yang mendasari dalam analisis varian adalah varian dari populasi sama. Sebagai criteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih

dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ) (Suwanto, 2013:76). Model regresi merupakan suatu model matematis yang dapat digunakan untuk mengetahui pola pengaruh antara dua variabel atau lebih. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_n X_n$$

Dimana:

Y	= variabel dependen
a	= konstanta
$b_1, b_2, b_3$	= koefisien regresi
$X_1, X_2, X_3$	= variabel independen

#### 5. Uji t

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y (Sigit 2010: 119). uji t menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung :

$$t_{hitung} = r = \sqrt{\frac{n - e - 2}{1 - r^2}} \quad \dots(6)$$

Dimana:

t	= Statistik t derajat bebas ke n-2
e	= Jenjang koefisien
n	= Banyaknya pengamatan

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar 0,05 sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis ( $H_0$ ) atau hipotesis alternative ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk menerima dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- a. Nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
- b. Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

## 6. Uji F

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependent. Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y (Sigit 2010: 141), uji dirumuskan dengan:

$$F = \frac{\sum(Y - Y_1)^2/k}{\sum(Y - Y_2)^2/(N - k - 1)} \quad \dots(7)$$

Dimana:

- Y = nilai pengamatan
- Y1 = nilai yang ditaksir
- Y2 = nilai rata-rata pengamatan
- N = jumlah sampel
- K = jumlah variabel independent
- F = koefisien 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

Kriteria untuk menerima dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- a. Nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
- b. Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

## 7. Koefisien Determinan (Uji $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Bila nilai  $R^2 = 0$ , maka variasi dari variabel Y tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variabel X. Sedangkan bila nilai  $R^2 = 1$ , maka variasi dari

variabel Y secara keseluruhan dapat dijelaskan oleh variabel X. Sehingga baik buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh nilai  $R^2$  yang mempunyai nilai antara nol dan satu, perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus (Sigit, 2010:140) sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\% \quad \dots(8)$$

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinan

r = koefisien korelasi

### 8. Uji Hipotesis Statistik

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

- a.  $H_0: \beta_1 \leq 0$  : Disiplin kerja ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y)  
 $H_a: \beta_1 > 0$  : Disiplin kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y)
- b.  $H_0: \beta_2 \leq 0$  : Lingkungan kerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y)  
 $H_a : \beta_2 > 0$  : Lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan(Y)
- c.  $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$  : Disiplin kerja, dan lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y)  
 $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$  : Disiplin kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y)