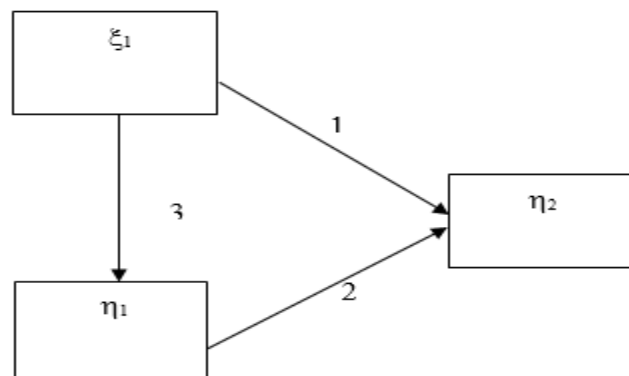


## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Rancangan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam riset menggunakan “pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey yang bertujuan bukan hanya mengetahui status fenomena, tetapi juga untuk menentukan kesamaan status dengan cara membandingkan dengan standart, norma atau kriteria yang sudah ditentukan”. (Nurhasanah, 2022: 13) Selanjutnya hasil survey dengan pendekatan kausal tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yaitu tehnik statistika yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antara 2 atau lebih variable.



**Gambar 2. Model Struktur Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Dimana :

$\xi_1$  = **Kualitas Pelayanan**

$\eta_1$  = **Kinerja**

$\eta_2$  = **Kepuasan Masyarakat**

### B. Tahapan Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Lind, 2014:3). Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang mendaftar sebagai calon pengantin di KUA

di Tanjung Priok Jakarta Utara selama bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2022.

## **2. Sampel dan Tehnik Sampling**

Menurut Cohen, (2007:110) semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 180 masyarakat yang mengikuti bimbingan calon pengantin dan sampel yang digunakan sebesar 30 orang. "Metode penarikan sampel menggunakan *Purposive Sampling* adalah penarikan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut didasarkan pada kepentingan atau tujuan penelitian". (Siti Nurhasanah, dkk, 2022:65).

### **C. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan dianalisis, yaitu dua variabel bebas (variabel bebas lengkap) dan satu variabel (variabel terikat). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya perubahan atau perubahan dan variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau bertindak sebagai akibat, karena adanya fleksibilitas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan ( $\xi_1$ ) dan kinerja pegawai ( $\eta_1$ ) serta variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat ( $\eta_2$ ).

*Tools* adalah deskripsi atau gambaran tentang sesuatu yang akan dipelajari yang mencantumkan simbol-simbol pada setiap variabel. Berikut adalah deskripsi cara kerja variabel pencarian ini:

#### **1. Variabel Kualitas Pelayanan**

- a. Definisi Konseptual: Efisiensi kinerja dalam penelitian ini adalah penyediaan personil untuk mengembangkan keterampilan manusia, nilai-nilai, harapan, kualitas, kepuasan, pelanggan/pemasok telah lama sebagai hasil dari pembelian yang dilakukan dan dari proses menuju tujuan ketersediaan. Indikatornya adalah: (1) memahami kebutuhan (analisis); (2) bukti langsung (berwujud); (3) bebas risiko (persepsi); (4) kapasitas (kepercayaan diri); (5) dukungan tanggapan (responsiveness).
- b. Definisi Operasional: Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah penyediaan personel untuk mengembangkan keterampilan manusia,

nilai, harapan, kualitas, kepuasan, memiliki pelanggan/pemasok jangka panjang sebagai hasil dari pembelian yang dilakukan dan dari proses yang mengarah pada pencapaian pelanggan, yang dapat diukur dengan menggunakan instrumen dengan skala likert yang diberikan kepada masyarakat yang mengikuti Program Pelayanan Bimbingan Calon Pengantin di KUA Kecamatan Tanjung Priok Kota Jakarta Utara.

## **2. Variabel Kinerja Pegawai**

- a. Definisi Konseptual: Profesionalisme adalah hasil kerja dalam arti kualitas, kuantitas, keluasan ilmu, orisinalitas ide, kerjasama, percaya diri, semangat dan kepribadian yang dikembangkan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan. Rating yang diperoleh instrumen dapat diukur dengan dimensi sebagai berikut: (1) beban kerja dan indikator: pekerjaan selesai, efisiensi waktu; (2) penggunaan merek yang tepat: aksesibilitas, tanggung jawab; (3) percaya diri dengan indikator: peningkatan kesadaran, percaya diri, inisiatif/pendapat; (4) sikap dan simbol: kerja sama, semangat dan kepribadian.
- b. Definisi Operasional: Kinerja pegawai adalah dalam hal kualitas, kuantitas, keluasan pengalaman, orisinalitas gagasan, kerja sama, kepercayaan diri, semangat dan kepribadian yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, yang dapat diukur dengan menggunakan instrumen dengan skala likert yang diberikan kepada masyarakat yang mengikuti Program Pelayanan Bimbingan Calon Pengantin di KUA Kecamatan Tanjung Priok Kota Jakarta Utara.

## **3. Variabel Kepuasan Masyarakat**

- a. Definisi Konseptual: Kepuasan masyarakat adalah kepuasan pelanggan/konsumen yaitu sejauh mana kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau layanan memenuhi harapan. Jika kinerja alat lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan tidak akan puas. Dan jika layanan yang dihasilkan melebihi harapan, maka pelanggan/konsumen akan merasa puas dan senang. Diukur dengan menggunakan angket kepuasan pelanggan/konsumen, dengan indikator (1) kualitas pelayanan; (2)

kecepatan pelayanan; (3) nyaman dan kemudahan mendapatkan pelayanan; (4) faktor emosional.

- b. Definisi Operasional: Kepuasan masyarakat adalah kepuasan pelanggan/konsumen yaitu tingkatan sejauh mana kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Apabila kinerja produk jasa lebih kecil dari harapan, maka konsumen tidak akan merasa puas. Dan apabila kinerja yang dihasilkan melebihi dari yang harapan, maka pelanggan/konsumen akan merasa puas dan senang, yang dapat diukur dengan menggunakan instrumen dengan skala likert yang diberikan kepada masyarakat yang mengikuti Program Pelayanan Bimbingan Calon Pengantin di KUA Kecamatan Tanjung Priok Kota Jakarta Utara.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik atau metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian ke lapangan, yaitu terjun langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

1. Observasi
2. Kuesioner

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian ini disusun berdasarkan kajian teoritik dari setiap variabel penelitian dan berpedoman pada cara penyusunan butir angket yang sesuai dengan aspek yang akan diukur. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk koesioner yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi instrument untuk setiap variabel yang diteliti.

##### **1. Kisi- Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Daftar periksa alat didasarkan pada indikator dalam uraian penggunaan di atas. Perancangan kalkulator dimaksudkan untuk memastikan distribusi perangkat merata untuk mencerminkan setiap langkah pada variabel efisiensi. Indikator tersebut kemudian disusun menjadi 22 perangkat, seperti yang ditunjukkan pada gambar.

**Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>No. Item Instrumen</b>
1. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Kemampuan memberikan layanan	1, 2, 3
	2. Melakukan tugas sesuai tanggung jawab dan standar	4, 5
2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3. Tanggap dengan keinginan pelanggan	6, 7
	4. Pelayanan sesuai standart dan cepat	8, 9
3. <i>Assurance</i> (jaminan)	5. Memiliki pengetahuan dan keterampilan	10, 11, 12,
	6. Dapat dipercaya dan memberikan pelayanan bebas bahaya atau resiko	13, 14
4. <i>Emphaty</i>	7. Memberikan kemudahan	15
	8. Komunikasi yang baik	16
	9. Memberikan perhatian dan memahami keinginan pelanggan	17, 18
5. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	10. Fasilitas ruang belajar yang nyaman	19
	11. Kondisi bangunan dan fasilitas yang terawat	20
	12. Sarana komunikasi dan perlengkapan yang memadai	21, 22

## 2. Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Pegawai

Inventaris peralatan proses pengguna didasarkan pada indikator dalam deskripsi proses di atas. Desain grid dimaksudkan untuk memastikan distribusi perangkat cukup sama untuk mewakili setiap langkah pada variabel proses. Selanjutnya indikator tersebut dikembangkan menjadi 20 instrumen, seperti pada gambar di bawah ini.

**Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Pegawai**

<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>No. Item Instrumen</b>
1. Kuantitas kerja	1. Menyelesaikan pekerjaan	1
	2. Efisiensi waktu	2, 3, 4
2. Kualitas kerja	3. Kualitas hasil.	5
	4. Tanggung jawab	6
3. Keandalan	5. Luasnya Pengetahuan	7
	6. Dapat diandalkan	8,9,10,
	7. Keaslian/Gagasan	11,12
4. Sikap	8. Kerjasama	13,14
	9. Semangat	15 16
	10. Kepribadian	17, 18, 19,
		20

## 3. Kisi- Kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat

Checklist Instrumen Kepuasan Pelanggan didasarkan pada indikator-indikator pada uraian kinerja di atas. Desain grid dimaksudkan untuk memastikan distribusi perangkat cukup sama untuk mewakili setiap langkah pada variabel proses. Selanjutnya indikator tersebut dikembangkan menjadi 20 instrumen, seperti pada gambar di bawah ini.

**Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Masyarakat**

<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>No. Item Instrumen</b>
1. Kualitas pelayanan	1. Menyelesaikan pekerjaan dengan baik	1, 2
	2. Memiliki keandalan	3, 4
	3. Pelayanan sesuai standart	5,6
2. Kecepatan pelayanan	4. Tepat waktu	7, 8
	5. Efisien	9,
3. Kenyamanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan	7. Kebersihan	10
	8. Suhu ruang	11
	9. Keamanan	12
	10. Kemudahan akses	13,14,15
4. Faktor Emosional	11. Kepuasan pelayanan	16,17
	12. Kenyamanan	18, 19, 20

#### **F. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan analisis data yaitu dengan menggunakan rancangan analisis data, analisis deskriptif, dan uji persyaratan sebagaimana dijelaskan berikut ini.

##### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, yaitu suatu statistik yang dimaksudkan untuk memberikan ringkasan informasi untuk masing-masing variabel penelitian. Deskripsi statistik dihitung untuk memasukkan skor minimum, skor maksimum, rentang, rata-rata, median, modus, standar deviasi, dan standar deviasi untuk setiap variabel. Selanjutnya hasil perhitungan tersebut digambarkan dalam grafik

masing-masing variabel yang kemudian divisualisasikan dalam objek histogram.

## 2. Uji Persyaratan Analisis Data

Analisis persyaratan analisis data harus dilakukan untuk menentukan apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak. Beberapa teknik analitik data memerlukan analisis analitik yang diperlukan. Asumsi umum dalam analisis parametrik adalah bahwa sampel acak berasal dari populasi yang berdistribusi normal dimana datanya homogen dan paralel. Jika asumsi ini terpenuhi, atau setidaknya penyimpangan dari asumsi tersebut minimal, maka analisis parametrik masih dapat diandalkan. Uji parametrik dilakukan ketika data memenuhi beberapa asumsi di atas, jika tidak maka hasil yang diperoleh tidak akurat atau bias. Namun, jika asumsi tidak terpenuhi maka uji nonparametrik menjadi alternatif. (Siti Nurhasanah, 2016:62)

Pengujian persyaratan analisis data yang digunakan dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali; (2016:160), Uji normalitas bertujuan

“untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov (K-S)* yang dilakukan dengan membuat hipotesis nol ( $H_0$ ) untuk data berdistribusi normal dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) untuk data tidak berdistribusi normal”.

Data dikatakan memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0.05, alternatif lain dalam pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan *uji chi-square goodness of fit* dengan menggunakan *program SPSS. Versi 25*.

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

Sumber: Arikunto, (2010: 312)



## b. Uji homogenitas

Sudjana (2006: 250), uji homogenitas dapat dilakukan dengan *uji levene*, *fisher* atau *uji bartlett* dan menggunakan software SPSS versi 25. Sedangkan dalam penelitian ini penulis menggunakan *uji levene*, dengan kaidah keputusan hipotesis sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi ( $p$ )  $\geq 0.05$  menunjukkan kelompok data berasal dari populasi yang memiliki varians yang sama (*homogen*)
- Apabila nilai signifikansi ( $p$ )  $< 0.05$  menunjukkan masing-masing kelompok data berasal dari populasi dengan varians yang berbeda (*tidak homogen*).

## c. Uji Linearitas

Menurut Aristo, S. F., (2016) Linieritas uji linieritas biasanya berusaha untuk menilai apakah dua variabel memiliki hubungan linier atau tidak secara signifikan. Dasar interpretasi dari uji linieritas apabila nilai  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linier.

## 3. Hipotesis Statistika

Rancangan uji hipotesis statistik adalah untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), kepuasan lingkungan (X3). Bergantung pada hipotesis penelitian dan metode analisis data yang digunakan, hipotesis statistik berikut dapat dinyatakan:

1.  $H_0 : \rho_{31} \leq 0$  : tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan  
 $H_1 : \rho_{31} > 0$  : terdapat pengaruh langsung yang signifikan
2.  $H_0 : \rho_{32} \leq 0$  : tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan  
 $H_2 : \rho_{32} > 0$  : terdapat pengaruh langsung yang signifikan
3.  $H_0 : \rho_{21} \leq 0$  : tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan  
 $H_3 : \rho_{21} > 0$  : terdapat pengaruh langsung yang signifikan