

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan verifikatif, karena adanya variabel-variabel yang akan diuji dan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk mengenai fakta-fakta serta pengaruh antara variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016: 8) definisi metode penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut: “Metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Pendekatan yang digunakan dalam metode ini yaitu pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Sedangkan pendekatan verifikatif menurut Moh. Nazir (2011: 91) adalah sebagai berikut: “Metode verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis melalui suatu perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima.”

Berdasarkan pengertian diatas, tujuan dari pendekatan asosiatif dan verifikatif adalah untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Lampung yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat ke permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun variabel tersebut dan melihat kompetensi serta mengukur kinerja pegawai terhadap kualitas layanan di Kantor Kecamatan putra Rumbia Lampung.

B. Tahapan Penelitian

1. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2016: 82) terdapat dua teknik sampling yang dapat digunakan, yaitu:

a. Pengambilan sampel secara acak (*Probability sampling*) *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, sampling area (cluster)*.

b. Pengambilan sampel yang bersifat tidak acak (*Non probability sampling*)

Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball.*"

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. *Proportionate stratified random sampling* adalah teknik pengambilan sampel pada populasi yang heterogen dan berstrata dengan mengambil sampel dari tiap-tiap sub populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota dari masing-masing sub populasi secara acak (Sugiyono, 2016: 85).

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian penduduk di Kecamatan Putra Rumbia dengan karakteristik sesuai dengan ukuran populasi yang berjumlah 20.377 orang dan latar belakang tempat tinggal yang berbeda (*heterogen*) dan tersebar di sepuluh (10) Kampung yang ada di Kecamatan Putra Rumbia. Data jumlah penduduk Kecamatan Putra Rumbia dapat dilihat pada Tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Data Kependudukan Kecamatan Putra Rumbia

No	Kampung	KK	Jenis Kelamin		Jumlah
			Laki-Laki	Perempuan	
1.	Bina Karya Utama	995	1587	1503	3090
2.	Bina Karya Jaya	907	1437	1341	2777
3.	Bina Karya Sakti	558	877	770	1647
4.	Joharan	1934	998	936	1934
5.	Rantau Jaya Baru	496	840	800	1640
6.	Rantau Jaya Ilir	645	1095	1044	2139
7.	Bina Karya Baru	456	804	714	1518
8.	Rantau Jaya Makmur	531	876	812	1688
9.	Mekar Jaya	736	1258	1145	2403
10.	Meranggi Jaya	495	789	752	1541
Jumlah		6296	10586	10016	20377

Sumber: Arsip Data Kependudukan Kecamatan Putra Rumbia Tahun 2022

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diambil peneliti ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin; yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (α : 0,1) atau 10 %.

Berdasarkan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel dapat ditentukan dengan perhitungan seperti di bawah ini:

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

$$n = \frac{20.377}{1 + 20.377 (0,1)^2} = 99,52 \approx 100$$

Jadi ukuran sampel yang di gunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah 100. Sebaran anggota sampel dapat melihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Sebaran Anggota Sampel Penelitian

No	Nama Kampung	Jumlah Penduduk (Orang)	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel (Orang)
1.	Bina Karya Utama	3.090	3.090/20.377x 100	15
2.	Bina Karya Jaya	2.777	2.777/20.377x 100	14
3.	Bina Karya Sakti	1.647	1.647/20.377x 100	8
4.	Joharan	1.934	1.934/20.377x 100	9
5.	Rantau Jaya Baru	1.640	1.640/20.377x 100	8
6.	Rantau Jaya Ilir	2.139	2.139/20.377x 100	10
7.	Bina Karya Baru	1.518	1.518/20.377x 100	7
8.	Rantau Jaya Makmur	1.688	1.688/20.377x 100	8
9.	Mekar Jaya	2.403	2.403/20.377x 100	12
10.	Meranggi Jaya	1.541	1.541/20.377x 100	8
	Jumlah	20377		100

Sumber: Data diolah dari dokumen kependudukan Kecamatan Putra Rumbia, 2022

2. Tahapan

Adapun sampel untuk uji coba angket/kuesioner diambil dari anggota populasi di luar sampel yang telah ditetapkan. Sampel tryout (uji coba) akan diberikan kepada 30 orang diluar sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yang telah ditetapkan sebanyak 100 orang tersebut menggunakan teknik *proporsionate stratified random sampling*.

C. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah uraian-uraian mengenai variabel-variabel yang akan diteliti dan mencakup indikator yang ada pada masing-masing variabel. Dengan adanya uraian tersebut peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang didefinisikan konsepnya maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kualifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya.

1. Variabel Terikat (*Dependen Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono: 2016).

a. Kualitas Layanan (Y)

1) Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan yang berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai mutu yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2) Definisi Operasional

Hasil dari proses aktivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut; (1) berwujud (*tangible*), (2) keandalan (*reability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) jaminan dan kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

2. Variabel bebas (*Independen Variable*)

Menurut Sugiono (2016) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*).

Dalam Penelitian ini variabel bebasnya adalah Kompetensi Pegawai (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2).

a. Variabel Kompetensi Pegawai (X_1)

1) Definisi Konseptual

Kompetensi merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai yang telah melekat pada perilaku dalam berbagai keadaan dan menjalankan pekerjaannya.

2) Definisi Operasional

Pengukuran variabel kompetensi pegawai menggunakan Indikator yaitu: (1) Pengetahuan (*Knowledge*), (2) Pemahaman (*Understanding*), (3) Ketrampilan (*Skill*), dan (4). Sikap (*Attitude*).

b. Variabel Kinerja Pegawai (X_2)

1) Definisi Konseptual

Kinerja pegawai merupakan persepsi responden tentang hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

2) Definisi Operasional

Pengukuran variabel kinerja menggunakan indikator yang meliputi : (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektivitas, dan (5) Kemandirian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016: 137) “teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian”. Dalam proses penelitian teknik pengumpulan data merupakan tahap yang utama karena tujuannya untuk mendapatkan data yang dapat diproses dalam pengujian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh melalui:

- a) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan/ pernyataan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.
- b) Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan bertanya secara langsung pada objek yang diteliti.

2. Penelitian kepustakaan (*Library Reasearch*) Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan. Dalam melakukan studi kepustakaan ini, peneliti mengumpulkan data dengan membaca literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta data yang berkaitan dengan jumlah objek penelitian.

3. Riset Internet (*Online Research*) Teknik pengumpulan data yang berasal dari situs-situs atau website yang berhubungan dengan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang diteliti.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian menurut Sugiyono (2015: 156) merupakan alat ukur yang berfungsi untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2014: 134) menyatakan bahwa "*Skala Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial". Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

1. SS : Sangat Setuju diberi skor 4
2. S : Setuju diberi skor 3
3. KS : Kurang Setuju diberi skor 2
4. TS : Tidak Setuju diberi skor 1

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian Arikunto (2006: 162) menyatakan bahwa "Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil". Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, hingga menjadi item pernyataan, seperti terlihat pada Tabel 3. dibawah ini.

Tabel 3. Variabel Dependen: Kualitas Layanan (Y)

Variabel	Indikator	Skala	Item
Kualitas Layanan (Y)	1. <i>tangible</i>	Likert	1,2,3
	2. <i>reability</i>		4,5,6
	3. <i>responsiveness</i>		7,8,9
	4. <i>assurance</i>		10,11,12
	5. <i>empathy</i>		13,14,15

Tabel 4. Variabel Independen: Kompetensi (X₁) dan Kinerja Pegawai (X₂)

Variabel	Indikator	Skala	Item
Kompetensi (X ₁)	1. Pengetahuan	Likert	16,17,18
	2. Pemahaman		19,20,21
	3. Keterampilan		22,23,24
	4. Sikap		25,26,27
Kinerja (X ₂)	1. Kualitas	Likert	28,29,30
	2. Kuantitas		31,32,33
	3. Ketepatan waktu		34,35,36
	4. Efektivitas		37,38,39
	5. Kemandirian		40,41,42

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2015) "Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur". Untuk menguji validitas pada masing-masing item, yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor item. Koefisien kolerasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku (Sugiyono : 2015)

a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item instrumen dinyatakan valid

b. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item instrumen dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability*, pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Meskipun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterhandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya namun ide pokok yang terkandung dalam konsep.

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan cronbach's alpha (Eti Rochaety: 2007). Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliabel jika koefisien variabelnya lebih dari 0,6 yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Keterangan:

K = Jumlah soal atau pertanyaan

σ_i^2 = Variansi setiap pertanyaan

σ_x^2 = Variansi total tes

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah seluruh variansi setiap soal atau pertanyaan

F. Teknik Analisis Data

Metode dalam teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif yaitu dengan menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka – angka dan kemudian menarik suatu kesimpulan dari pengujian data tersebut. Analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Statistik Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pernyataan terhadap variabel mandiri yaitu mendeskripsikan kompetensi, kinerja pegawai dan kualitas layanan. Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator yang sedang diteliti. Jadi, dari data yang diperoleh tersebut kemudian diproses, dianalisis lebih lanjut dengan dasar–dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji lineritas. Apabila terjadi penyimpangan dalam pengujian asumsi klasik perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian pada nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal. Dalam pengujian ini menggunakan analisis *One Sample Komologorov-Smirnov* yang terdapat pada SPSS. Uji normalitas ini dapat diartikan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05 dan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka data tersebut dapat diartikan tidak berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Korelasi yang baik apabila terdapat hubungan yang linear antara variabel dependen dengan variabel independen. Pengujian ini dilakukan pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity*. Dapat dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai *deviation from linearity sign* > 0,05. sebaliknya, apabila *deviation from linearity sign* < 0,05, maka tidak ada hubungan yang linear antara variabel dependen dengan variabel independen.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk melihat apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{1 - r_{xy}^2}$$

Keterangan:

t = nilai t_{hitung}

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r_{hitung}

Kriteria pengambilan keputusan pada uji t:

H1 diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\alpha = 5\%$ dan nilai sig. 0,05

b) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi Hubungan secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian:

- 1) Menentukan H_0 dan H_1
- 2) Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$.

c) Uji R² atau Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dimana semakin besar nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik kemampuan variabel bebas menerangkan variabel terikat.

Rumus untuk menghitungnya adalah: $KD = r^2 \times 100\%$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Sedangkan kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika K_d mendekati nol (0), menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen lemah, dan
- 2) Jika K_d mendekati satu (1), menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen sangat kuat.