

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian yang Digunakan**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional, yakni mencari hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode pendekatan yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif. Dengan demikian pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang akan diteliti lebih bersifat hubungan sebab akibat atau kausalitas, sehingga dalam desain variabel penelitian didasarkan pada variabel bebas dan terikat.

Metode penelitian adalah tata cara, langkah, atau prosedur yang ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2018:2) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis seperti yang telah ditelusuri dalam filsafat ilmu.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu berlandaskan pada

filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat ukur (instrumen) penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat/ditetapkan.

### **3.2. Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, terlebih lagi untuk penelitian kuantitatif yang penulis lakukan ini, salah satu langkah yang penting ialah membuat desain penelitian. Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2011: 81). Hal senada juga dinyatakan oleh Sarwono (2006: 26) desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena yang bersangkutan tidak mempunyai pedoman arah yang jelas.

### **3.2.1. Tahap Persiapan Penelitian**

1. Menentukan topik permasalahan penelitian.
2. Melakukan penjajakan lokasi dan objek penelitian guna memperoleh data awal tentang permasalahan yang akan diteliti.
3. Melakukan pendalaman materi dengan studi kepustakaan tentang permasalahan yang akan diteliti.
4. Menyusun kisi-kisi dengan instrumen penelitian yaitu angket.
5. Melakukan uji coba (*tryout*) untuk menguji validalitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

### **3.2.2. Tahap Penelitian**

1. Menentukan responden penelitian.
2. Pengumpulan data tentang variable yang diteliti.

### **3.2.3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data**

1. Tabulasi data yaitu menghimpun dan mengelompokan data-data sesuai dengan permasalahannya.
2. Menganalisis data-data hasil penelitian untuk menentukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
3. Menentukan kesimpulan.

### 3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan dinyatakan sebagai Y.

Tabel 3. 1  
Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala	No item perbyataan
1	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pribadi seseorang. (Azwar, 2005:130)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)</li> <li>2. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>3. Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>5. Perhatian (<i>Emphaty</i>)</li> </ol> Tjiptono (2014: 70)	Ordinal	1-3  4-6  7-8  9-10  11-12
2	Kepuasan	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kotler-Keller (2007:177).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas produk</li> <li>2. Kualitas, pelayanan</li> <li>3. Emosional</li> <li>4. Harga</li> <li>5. Lokasi</li> <li>6. Biaya</li> </ol> Lupiyoadi (2008: 97)	Ordinal	1-2 3-4  5-6 7-8 9-10 11-12

### **3.4. Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original, material mentah dari pelaku yang disebut "*first hand information*". Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer (Silalahi, 2009: 289). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Silalahi (2009: 296), menyatakan bahwa kuesioner adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan. Pertanyaan dalam seperangkat kuesioner ialah tentang indikator dari konsep.

Penyusunan instrumen didasarkan pada definisi operasional yang di dalamnya terdapat indikator yang dapat dipergunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Selanjutnya berdasarkan indikator tersebut disusun suatu kisi-kisi instrumen sebagai pedoman dalam menyusun instrumen. Selanjutnya berdasarkan kisi-kisi instrumen disusun pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pertanyaan dibuat dengan bahasa yang jelas dan sesuai dengan tingkat kemampuan responden.

Setelah pernyataan dari kuesioner selesai dibuat, selanjutnya kuesioner dilengkapi dengan petunjuk pengisian dan pengantar kuesioner.

### **3.4.2. Teknik Pengumpul Data**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana. Metode deskriptif dirancang untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar gejala (variabel), hubungan tersebut positif atau negatif dan seberapa signifikan hubungan antar variabel tersebut. Disamping itu, penelitian yang dilakukan tidak hanya mengumpulkan data saja, akan tetapi memberikan interpretasi atas data yang diperoleh.

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah metode angket. Ciri khas teknik pengumpulan data dengan angket adalah pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis dan disebarkan untuk mendapatkan informasi dari sumber data/ responden.

### **3.4.3. Instrumen Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup dengan bentuk *Rating Scale* (skala bertingkat). Untuk menentukan skor atau nilai jawaban angket, digunakan *Skala Likert*. Dengan *Skala Likert* diharapkan peneliti dapat mengetahui bagaimana tingkatan-tingkatan pendapat responden serta memberi kemungkinan untuk menilai setiap item yang diteliti. Skala likert dengan lima kategori, yaitu: Sangat Setuju diberi bobot (5), Setuju diberi bobot (4), Tidak Menjawab diberi bobot (3), Tidak Setuju diberi bobot (2), Sangat Tidak Setuju diberi bobot (1).

## **3.5. Populasi dan Sampel**

### **3.5.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018: 115). Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon atau masyarakat pengguna jasa yang melakukan kunjungan dalam pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Yandukcapil Majenang Disdukcapil

Kabupaten Cilacap yang telah memperoleh layanan administrasi kependudukan sejumlah 36.000 orang pada tahun 2023.

### 3.5.2. Sampel

Pengertian sampel menurut Surakhmad (2010: 52) adalah sebagai berikut : “Sampel adalah penarikan data sebagai populasi data untuk mewakili seluruh populasi”. Dalam penelitian ini dilakukan metode penarikan sampel dengan menggunakan *probability sampling* dan teknik sampling yang dipakai adalah random sampling, yaitu pengambilan sampel dari sebagian anggota populasi secara acak. Adapun besarnya sampel yang diambil adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003:49) yaitu :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Toleransi kesalahan diambil 10% (0,1)

Jumlah kunjungan ke UPTD Yandukcapil Majenang Disdukcapil Kabupaten Cilacap sebanyak 36.000 orang pada tahun 2023 dengan tingkat *error* (kesalahan) yang ditolerir



adalah sebanyak 10% (0,1) maka dengan rumus di atas dapat diperoleh sampel sebanyak 99,72 dibulatkan menjadi 100 orang responden.

### **3.6. Teknik Analisa Data dan Hipotesis Statistik.**

#### **3.6.1. Teknik Analisis Data**

Pengolahan data merupakan salah satu langkah penting dalam suatu penelitian. Suatu penelitian yang melibatkan data namun tidak terdapat proses pengolahan data atau analisis data, maka tidak akan mendapatkan informasi dari data tersebut. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif.

Data kuantitatif merupakan data yang melibatkan angka atau bilangan di dalamnya. Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai angka atau bilangan.

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Analisis deskriptif dalam penelitian ini ditampilkan dalam bentuk nilai rata-rata, nilai maksimum, nilai minimum, nilai tengah, standar deviasi, dan nilai modus.

Manfaat yang diperoleh dari penggunaan analisis deskriptif adalah mendapatkan gambaran lengkap dari data baik dalam bentuk verbal atau numerik yang berhubungan dengan data dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini untuk mengukur variabel, peneliti menggunakan *likert scale*, yaitu pengukuran yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian maka peneliti memberikan lima alternative jawaban kepada responden dengan skala 1 sampai 5 seperti tabel berikut ini :

Tabel 3. 2  
*likert scale*

No	Jawaban	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Puas/ Sangat Kurang Baik / Sangat Jarang	1
2	Tidak Setuju / Tidak Puas/ Tidak Baik / Jarang	2
3	Cukup Setuju / Cukup Puas/ Cukup Baik / Kadang-kadang	3
4	Setuju / Puas/ Baik / Sering	4
5	Sangat Setuju/ Sangat Puas/ Sangat Baik / Selalu	5

Sumber: Sugiyono (2018: 104)

Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah menurut Riduan (2004: 71-95)

adalah Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel, Merekap nilai, Menghitung nilai rata-rata dan Menghitung persentase dengan rumus:

$$\frac{\text{Skor perolehan} \times 100\%}{\text{Skor kriteria/ideal}}$$

Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indikator dalam variabel, dan perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat.

Lebih lanjut dari hasil tersebut di atas, Untuk mengetahui tingkat kriteria tersebut, selanjutnya skor yang diperoleh (dalam %) dengan analisis deskriptif persentase dikonsultasikan dengan tabel kriteria. Dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan dapat dilihat pada tabel menurut Riduwan (2004: 34) di bawah ini :

Tabel 3. 3  
Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

No	Persentase	Kriteria
1	75 % - 100 %	Sangat Baik
2	50 % - 75 %	Baik
3	25 % - 50 %	Cukup Baik
4	1 % - 25 %	Kurang Baik

## 2. Analisis Regresi.

Analisis regresi merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menentukan hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi tren di masa depan. Tujuan dari analisis regresi adalah untuk mengestimasi rata-rata dan nilai variabel tergantung dengan didasarkan pada nilai variabel bebas, untuk menguji hipotesis karakteristik dependensi, serta untuk meramalkan nilai rata-rata variabel bebas yang didasari nilai variabel bebas diluar jangkauan sampel.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear. Analisis ini digunakan untuk untuk mengetahui hubungan antara variabel variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Persamaan regresi linear sederhana dalam peneltiian ini adalah :

$$Y = a + bX$$

Riduwan (2004: 152)

Keterangan :

Y : Kepuasan Pemohon

a : konstanta

b : koefisien regresi antara X dan Y

X : Kualitas Pelayanan

### 3.6.2. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya. Hipotesis statistik dapat berbentuk suatu variabel seperti binomial, poisson, dan normal atau nilai dari suatu parameter, seperti rata-rata, varians, simpangan baku, dan proporsi. *Hipotesis statistic* harus di uji, karena itu harus berbentuk kuantitas untuk dapat di terima atau di tolak. Hipotesis statistic akan di terima jika hasil pengujian membenarkan pernyataannya dan akan di tolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataannya.

Pengujian Hipotesis adalah suatu prosedur yang dilakukan dengan tujuan memutuskan apakah menerima atau menolak hipotesis itu. Dalam pengujian hipotesis, keputusan yang di buat mengandung ketidakpastian, artinya keputusan bias benar atau salah, sehingga menimbulkan risiko. Besar kecilnya risiko dinyatakan dalam bentuk probabilitas. Pengujian hipotesis merupakan bagian terpenting dari statistic inferensi (*statistic induktif*), karena berdasarkan pengujian tersebut, pembuatan

keputusan sebagai dasar penelitian lebih lanjut dapat terselesaikan.

Langkah-langkah hipotesis statistik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.6.2.1. Korelasi**

Koefisien korelasi ( $r$ ) adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antar variabel ataupun arah hubungan dari variabel-variabel. Nilai  $r$  bergerak dari  $-1$  sampai  $+1$ . Kekuatan hubungan diketahui dari nilai angka, sedangkan arah dinyatakan dlm bentuk positif (+) atau negatif (-).

Apabila  $r = -1$ , artinya korelasi negatif sempurna. Ini menandakan ada hubungan bertolak-belakang antara variabel  $X$  dan variabel  $Y$  dimana bila variabel  $X$  naik, maka variabel  $Y$  turun. Apabila  $r = +1$ , artinya korelasi positif sempurna. Ini menandakan ada hubungan searah antara variabel  $X$  dan variabel  $Y$  dimana bila variabel  $X$  naik maka variabel  $Y$  ikut naik. Arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  berikut:

Tabel 3. 4  
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sumber : Sugiyono, 2018: 216)

Untuk analisis data pengujian korelasi, selanjutnya digunakan analisis data dengan menggunakan program *SPSS versi 26.00 for windows*. Setelah memenuhi persyaratan analisis data yang dianalisis menggunakan analisis validitas dan reliabilitas, pengujian selanjutnya melakukan uji analisis data. Ada beberapa uji yang digunakan untuk menganalisis data yaitu uji regresi, uji korelasi dan uji ANOVA (uji beda). Ketiga pengujian tersebut memiliki fungsi pengujian yang berbeda-beda.

### 3.6.2.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen

sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011: 42).

Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh satu/lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Untuk mengukur besarnya pengaruh antar variable, digunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\% \quad \text{Sugiyono (2018: 55)}$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien *Korelasi Product Moment*

Koefisien korelasi *Pearson's Product Moment* adalah ukuran korelasi linier antara dua variabel kontinu (minimal berskala data interval) yang berdistribusi normal. Adanya asumsi bahwa data harus berdistribusi normal membuat korelasi *Product Moment Pearson* ini dapat dikatakan sebagai uji parametrik. Untuk mempermudah dan menghemat waktu, maka penulis dibantu dengan program komputer *SPSS Versi 26.00 for window*.



### 3.6.2.3. Uji t

Pengujian terhadap signifikansi koefisien regresi linier sangat penting untuk menyimpulkan apakah terdapat pengaruh antara perubahan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis yang akan diuji adalah :

1. Menentukan  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0$  : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon.

$H_a$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon.

2. Kriteria Penerimaan :

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3.7. Uji Validitas

Pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan rumus *Pearson Product Moment* (Riduwan, 2004: 232):

Kriteria suatu instrumen valid atau tidak dengan membandingkan nilai koefisien korelasi dengan  $r$  tabel.

1. Jika nilai  $r_{xy}$  hitung  $\leq r_{\text{tabel}}$  maka item pertanyaan dinyatakan gugur (tidak valid).
2. Jika nilai  $r_{xy}$  hitung  $> r_{\text{tabel}}$  maka item pertanyaan dinyatakan valid.

### 3.8. Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hal ini ditunjukkan oleh taraf keajegan (konsistensi) skor yang diperoleh oleh subyek yang diukur dengan alat yang sama, atau diukur dengan alat yang setara pada kondisi yang berbeda. Reliabilitas alat ukur menunjukkan kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan skor perolehan itu mencerminkan perbedaan-perbedaan atribut yang sebenarnya. Penelitian ini menggunakan metode Alpha untuk melakukan estimasi reliabilitas.

Kriteria hasil pengukuran reliabel atau tidak dengan membandingkan nilai koefisien koefisien *alpha* dengan nilai kritis 0,6.

