

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut sugiyono (2016) penelitian kuantitatif adalah salah satu analisis data yang dilandaskan pada filsafat positivisme yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) Kepercayaan (X2) dan Kinerja (X3) terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y).

#### **3.2 Sumber Data**

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian, yaitu:

1. Data Primer

Menurut (Suliyanto, 2017) data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri pertama kali dan dicatat langsung dari sumber pertama. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang dipakai sebagai pedoman untuk mengadakan tanya jawab dengan responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden mengenai variabel penelitian yaitu: kualitas pelayanan, kepercayaan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan PNS Tugas Belajar.

2. Data Sekunder

Menurut (Suliyanto, 2017) data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subyek penelitian. Data sekunder sudah dikumpulkan dan disajikan oleh pihak lain baik dengan tujuan komersial maupun non komersial. Data sekunder diperoleh dari buku-buku referensi, artikel, internet,

jurnal-jurnal penelitian terdahulu serta data yang relevan dari kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia (BPSDM) Kota Bandar Lampung.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitan lapangan dengan teknik menggunakan kuesioner. Menurut (Suliyanto, 2017) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini yang menjadi responden yaitu PNS yang sudah mengajukan Tugas Belajar pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut (Suliyanto, 2017) skala Likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial dengan bobot penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**

**Tabel Interpretasi Skala Likert**

No	Skala	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Suliyanto, 2017)

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut (Suliyanto, 2017) Populasi merupakan keseluruhan elemen yang hendak diduga karakteristiknya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung yang sudah mengajukan tugas belajar pada tahun 2023 sebanyak 170 orang pegawai

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono, (2019) yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan tersebut adalah sebagai berikut:

PNS tugas belajar tahun 2023 sebanyak 170 orang terdiri dari :

1. PNS tugas belajar Strata 1 (S1) sebanyak 66 orang
2. PNS tugas belajar Strata 2 (S2) sebanyak 101 orang
3. PNS tugas belajar Strata 3 (S3) sebanyak 3 orang

Dengan pertimbangan keterbatasan waktu, maka sampel yang diambil sebanyak 101 orang terdiri dari Strata 2 (S2) sebanyak 61 orang dan Strata 1 (S1)/DIV sebanyak 40 orang dan kuisioner akan diberikan kepada 101 orang dari Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung yang sudah mendapatkan surat tugas belajar.

### **3.5 Variabel Penelitian**

Menurut (Suliyanto, 2017) variabel penelitian merupakan karakteristik objek penelitian yang nilainya bervariasi dari satu subjek ke subjek lainnya atau dari waktu yang satu ke waktu lainnya.

### 3.5.1 Variabel Independen

Menurut (Suliyanto, 2017) Variabel *Independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya nilai variabel yang lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kinerja (X3)

### 3.5.2 Variabel Dependen

Menurut (Pusparani, 2021) Variabel *Dependen* adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variasi variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y).

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasuki unit-unit analisis kedalam kategori-kategori tertentu dari tiap-tiap variabel. Dengan demikian definisi operasional atau operasionalisasi merupakan tahapan terakhir dalam proses pengukuran.

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Definisi Konseptual</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> Sesuatu yang sangat konsisten memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Lovelock dkk, 2014)	1. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Perhatian ( <i>Empathy</i> ) Parasuraman, et al (1988,1991,1993,1994) (Purnama, 2006, hal 155).	<i>Likert</i>
<b>Kepercayaan (X2)</b> Sebagai kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya (Luthfi, 2011:59)	1. Keandalan 2. Kejujuran 3. Kepedulian (Juni & Priansa, 2017:120)	<i>Likert</i>

<b>Definisi Konseptual</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<p><b>Kinerja (X3)</b>            Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Hidayat, 2021)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas kerja,</li> <li>2. Kuantitas kerja,</li> <li>3. Ketepatan waktu,</li> <li>4. Efektivitas, dan</li> <li>5. Kemandirian.</li> </ol> (Robbins, 2006:260)	<i>Likert</i>
<p><b>Kepuasan (Y)</b>            Penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> <li>4. Kompetensi Pelaksana</li> <li>5. Perilaku Pelaksana</li> <li>6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li> <li>7. Sarana dan prasarana</li> </ol> (Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 disesuaikan)	<i>Likert</i>

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut (Suliyanto, 2017) uji validitas adalah tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Instrumen penelitian yang valid artinya instrumen tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur dengan tepat dan cermat, atau dapat memberikan informasi tentang nilai variabel yang diukur dengan tepat dan cermat. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah *kolerasi Pearson Product Moment*. Penulis menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*). Dengan menggunakan rumus di bawah ini:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

R = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor total butir

N = jumlah sampel (responden)

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. apabila probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka instrumen valid.
2. pengujian validasi instrumen dilakukan menggunakan program SPSS (*statistical Program and Service Solution seri 20*)

### 3.7.2 Uji Reabilitas

Menurut (Suliyanto, 2017) Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan pengelolaan yang dibantu oleh SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*).

Uji realibilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha i^2}{\sum \alpha t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$\sum \alpha i$  = Jumlah variasi skor tiap item

$k$  = Banyaknya soal

$t^2$  = Variasi total

### 3.8 Uji Persyaratan Analisa Data

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas sampel untuk menguji apakah kita menggunakan data sampel yang diambil dari sejumlah populasi terlebih dahulu perlu diuji kenormalitasan sampel tersebut dengan rujukan apakah jumlah sampel tersebut sudah representatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bias dipertanggung jawabkan. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal atau sebaliknya. Uji normalitas sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Non parametric one sample Kolmogorov Smirnov* (KS) Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1.  $H_0$  : Data berasal dari populasi berdistribusi normal  
 $H_a$  : Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal
2. Apabila  $(Sig) > 0,05$  maka  $H_0$  diterima (Normal)  
 Apabila  $(Sig) < 0,05$  maka  $H_a$  ditolak (Tidak Normal)
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*).

#### 3.8.2 Uji Linearitas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui bentuk antara variabel bebas dan variabel tergantung. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik, ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan compare means.

Prosedur pengujian :

1.  $H_0$ : model regresi berbentuk linier  
 $H_a$ : model regresi tidak berbentuk linier.
2. Jika probabilitas  $(Sig) < 0,05$  (Alpha) maka  $H_0$  ditolak  
 Jika probabilitas  $(Sig) > 0,05$  (Alpha) maka  $H_0$  diterima
3. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*)

4. Penjelasan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variabel X1, X2 dan X3 linier atau tidak linier.

### 3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen. Salah satu cara untuk mengetahui apakah terdapat multikolinier dengan menggunakan model regresi. Analisis uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi simultan dengan koefisien determinasi antar variabel. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF > 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur (1-R<sup>2</sup>) disebut *Collinierity Tolerance*. Artinya jika nilai *Collinierity Tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas. Pada uji multikolinieritas ini penulis menggunakan SPSS (*Statistical Program and Service seri 20*).

Prosedur Pengujian:

1. Jika nilai VIF > 10 maka ada gejala multikolinieritas.  
Jika nilai VIF < 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas.
2. Jika nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.  
Jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas.

## 3.9 Metode Analisis Data

### 3.9.1 Regresi Linier Berganda

Menurut Uyanik & Guler (2013) dalam (Tesa Nur Padilah, 2019) Regresi linier berganda merupakan suatu algoritma yang digunakan untuk menelusuri pola hubungan antara variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$



Keterangan :

- Y = Kepuasan  
 X1 = Kualitas Pelayanan  
 X2 = Kepercayaan  
 X3 = Kinerja  
 a = Konstanta  
 b1,b2,b3 = Koefisien Regresi  
 e = Variabel Pengganggu

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Penelitian akan menggunakan pengujian hipotesis berupa uji t dan uji f. Yang dimana uji t dan uji f sebagai berikut :

#### 3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t ini dilakukan untuk menguji signifikan masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel bebas mana yang lebih berpengaruh diantara ketiga variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Rumusan hipotesis :

##### 1. Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan (Y)

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar

Ha: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
- 2) Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima
- 3) Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

## 2. Pengaruh Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan (Y)

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Kepercayaan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.

Ha: Terdapat pengaruh antara Kepercayaan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar

Kriteria penguji:

- 1) Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima
- 2) Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima, Ha ditolak
- 3) Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

## 3. Pengaruh Kinerja (X3) Terhadap Kepuasan (Y)

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Kinerja terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar.

Ha: Terdapat pengaruh antara Kinerja terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar

Kriteria penguji:

- 4) Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima
- 5) Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima, Ha ditolak
- 6) Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1), (X2), (X3) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Pengelolaan data ini menggunakan SPSS.

Rumus hipotesis:

Uji F : Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kinerja (X3) terhadap Kepuasan (Y).

Ho : Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kinerja (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y).

H1 : Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Kinerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y).

Kriteria penguji :

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan angka taraf signifikan hasil perhitungan dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut:

1. jika  $F_{hitung} (sig) > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. jika  $F_{hitung} (sig) < 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
3. menentukan simpulan dan hasil dari uji hipotesis.