

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kuantitatif, Dimana peneliti melakukan analisa terhadap hasil data yang telah memiliki skor sesuai dengan skala pengukuran. Kemudian metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Regresi Linier Berganda.

3.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018) Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pertama. Data primer ini diperoleh dari hasil kuisisioner dan wawancara langsung dengan responden yaitu pemohon SKCK di Polres Pringsewu.

Sementara data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara, Sugiyono (2018). Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah melalui jurnal, artikel, penelitian terdahulu, sumber data Polres Pringsewu dan sumber literasi lainnya yang memberikan informasi tentang hal-hal pendukung penelitian.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada responden yaitu pemohon SKCK di Polres Pringsewu. Menurut Sugiyono (2018), Kuisisioner adalah bentuk pernyataan atau pertanyaan kepada responden yang dibuat secara terstruktur dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti.

Berkenaan dengan skala pengukuran dalam penyusunan kuisisioner, penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu pertanyaan tertutup yang mengukur sikap dari keadaan yang positif ke yang negatif. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang

tentang fenomena sosial (Sugiyono 2018: 93). Skala *Likert* berisi lima Tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang dikemukakan, yaitu :

Sangat Setuju (SS)	: Skor 5
Setuju (S)	: Skor 4
Kurang Setuju (KS)	: Skor 3
Tidak Setuju (TS)	: Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: Skor 1

3.4. Populasi dan Sampel

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 kesimpulannya, populasi bukan hanya orang dan juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut (Sugiyono, 2018:115). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang dilayani dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu 13.048 pemohon sepanjang tahun 2023.

Teknik pengambilan sampel perlu dilakukan karena banyaknya jumlah populasi dan terbatas waktu dalam melakukan penelitian, sehingga tidak memungkinkan untuk mengambil populasi secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2018:81) 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, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Penentuan besarnya sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
 N = Jumlah populasi
 e = Error (10% yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan pengguna sampel sebagai pengganti populasi)
 1 = Bilangan konstan

Sehingga jumlah sampel dihitung yaitu:

$$n = \frac{13048}{13048 (0,1)^2 + 1} = 99,239 \text{ dibulatkan menjadi } 99 \text{ responden}$$

3.5. Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yang akan diteliti yaitu :

1. Variabel bebas (*Independent Variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah Fasilitas Pelayanan (X_1), Kecepatan Pelayanan (X_2) dan Kompetensi Anggota (X_3).
2. Variabel terikat (*Dependent Variable*) yaitu variabel yang di pengaruhi oleh variabel lain. Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

Menurut Sujarweni (2015) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fasilitas Pelayanan (X_1)	Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen Tjiptono (2020;317)	1. Pertimbangan atau perencanaan spasial. 2. Perencanaan ruang. 3. Perlengkapan atau perabotan. 4. Tata cahaya dan	<i>Likert</i> dengan skor 1-5

		<p>warna.</p> <p>5. Pesan pesan yang disampaikan secara grafis.</p> <p>6. Unsur pendukung.</p> <p>Tjiptono (2020: 318)</p>	
Kecepatan pelayanan (X ₂)	Kecepatan pelayanan adalah suatu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kurniawati (2018)	<p>1. Waktu dalam pengerjaan.</p> <p>2. Lama waktu tunggu pekerjaan.</p> <p>3. Sikap karyawan dalam bekerja.</p> <p>Kurniawati (2018)</p>	<i>Likert</i> dengan skor 1-5
Kompetensi Anggota (X ₃)	Kompetensi merupakan kepribadian yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul dan efektif dalam suatu pekerjaan. Edision et,al. (2017:143)	<p>1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>).</p> <p>2. Ketrampilan (<i>Skill</i>).</p> <p>3. Sikap (<i>Attitude</i>).</p> <p>Edision et,al. (2017:143)</p>	<i>Likert</i> dengan skor 1-5
Kepuasan Masyarakat (Y)	<p>Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.</p> <p>Kepmen PAN & RB No.14 Tahun 2017.</p>	<p>1. Persyaratan.</p> <p>2. Sistem, mekanisme, dan prosedur.</p> <p>3. Waktu Penyelesaian.</p> <p>4. Biaya/Tarif.</p> <p>5. Produk Pelayanan.</p> <p>6. Kompetensi Pelaksana.</p> <p>7. Perilaku Pelaksana.</p> <p>8. Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.</p> <p>9. Sarana, dan Prasarana.</p> <p>Kepmen PAN & RB No.14 Tahun 2017.</p>	<i>Likert</i> dengan skor 1-5

3.6. Analisis Data

3.6.1. Alat Pengolah Data

Data akan diolah sesuai dengan tujuan penelitian yang relevan dengan menggunakan program *Statistical Packages For The Social Sciences (SPSS) For Windows* Seri 20.0. SPSS adalah salah satu program perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data statistik dengan berbagai fitur dan fungsi. Keunggulan menggunakan program SPSS adalah mudah digunakan, komprehensif, dan dokumentasi yang luas.

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisioner, Ghazali (2018:51). Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkap. Koefisien korelasi item-item total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Keterangan:

r_x = Koefisien korelasi item-total (*Bivariate Pearson*)

i = Skor item

x = Skor total

n = Banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) (Priyatno, 2018: 91).

3.6.3 Uji Reliabilitas

Ghozali (2018:45) menyatakan bahwa reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam SPSS uji yang sering digunakan adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Rumus yang digunakan adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
 σ^2 = Varian total

Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6 kurang baik, 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik (reliabel) Priyatno (2018: 98)

3.7 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna (Sugiyono, 2018). Analisis kuantitatif dilakukan dengan mendeskriptifkan semua data dari semua variabel dalam bentuk distribusi frekuensi, histogram, modus serta rata-rata. Menurut Aziz dan Pratama (2019: 102) jenis penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan

angka untuk bergantung pada karakteristik individu atau kelompok. Kemudian analisis kuantitatif untuk menguji hipotesis asosiatif (pengaruh antar variabel) menggunakan analisis regresi linier berganda.

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variable X_1 , variable X_2 dan variable X_3 terhadap Y secara bersama-sama digunakan analisis regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Variabel kepuasan masyarakat

X_1 = Variabel fasilitas

X_2 = Variabel kecepatan pelayanan

X_3 = Variabel kompetensi anggota

a = Intercept

b = Koefisien regresi

Et = Kesalahan penggunaan (*error term*)

Rumus hipotesis :

H_0 : $b_i = 0$ (Regresi tidak ada artinya bila dipakai untuk membuat kesimpulan)

H_1 : $b \neq 0$ (Regresi ada artinya bila dipakai untuk membuat kesimpulan)

3.7.2 Uji Hipotesis

a. Uji F

Kemudian untuk menguji hipotesis secara bersama-sama digunakan uji F, dengan rumus yaitu :

$$F_{hit} = \frac{R^2 (n - k - 1)}{K (1 - R^2)}$$

Keterangan :

F_{hit} = Pengujian signifikansi koefisien korelasi ganda

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variable independen

N = Jumlah anggota sampel

Untuk mengetahui tingkat signifikansi adalah sebagai berikut :

$H_0 : R = 0$; artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y .

$H_a : R \neq 0$; artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y .

Kriteria pengujian signifikansi :

- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka signifikan, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak signifikan, dengan kata lain H_0 diterima dan H_a ditolak

Taraf signifikansi yang digunakan $\alpha = 0,05$ atau 5%. (Sugiyono, 2018:206)

b. Uji t

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$H_0 : b_i = 0$; artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 , dengan Y atau tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_2 dengan Y .

$H_a : b_i \neq 0$; artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 , dengan Y atau ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_2 dengan Y .

Kriteria pengujian signifikansi :

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka signifikan, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak signifikan, dengan kata lain H_0 diterima dan H_a ditolak

Taraf signifikansi yang digunakan $\alpha=0,05$ atau 5%. (Sugiyono, 2018:206)