BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu sehingga dapat memecahkan suatu masalah, maka metode penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi atau data yang objektif, valid dan akurat dari hasil pemrosesan data tersebut. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013).

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya (Siyoto & Sodik, 2019). Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam (Hardani et al., 2020). Penelitian kuantitatif menitikberatkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat antara bermacam-macam variabel, bukan prosesnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan asosiatif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang terjadi saat ini secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Sedangkan metode asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan ini bisa berbentuk korelasi atau kausalitas, yaitu pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Sugiyono, 2013).

3.2 Sumber Data

Sumber data merupakan segala hal yang dapat memberikan informasi tentang data yang dikaji. Berdasarkan sumbernya, data dapat dibedakan

menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data ini dibuat oleh peneliti untuk tujuan tertentu dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau dari lokasi objek penelitian. Data yang didapatkan dari responden berupa hasil penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat sebagai pihak yang merasakan langsung akan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

   Data ini merupakan informasi yang digunakan untuk mendukung data primer, diambil dari data yang sudah ada sebelumnya, dan dibentuk menjadi kumpulan informasi dalam berbagai bentuk dokumen, laporan dan informasi tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian.

   Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup:

   a. Studi kepustakaan, melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber seperti buku ilmiah, jurnal, dan tulisan ilmiah yang terkait dengan topik penelitian;
   b. Dokumentasi data juga dapat dikumpulkan melalui penggunaan catatan-catatan yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan penelitian ini, strategi atau metode untuk mengumpulkan data yang diterapkan melibatkan observasi dan angket atau kuesioner:

a. Observasi

   Teknik observasi merupakan teknik menghimpun data di mana peneliti mengamati fenomena yang menjadi fokus secara langsung. Observasi yang digunakan ya itu observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan, dan dimana dengan alat

pengumpul data yaitu *checklist*. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memperoleh data terkait dengan reliabilitas, respon, dan empati petugas saat melakukan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

b. Kuesioner/Angket

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner atau angket. Penyebaran serangkaian pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan menjawab merupakan strategi pengumpulan data yang dikenal dengan kuesioner. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena pemohon paspor hanya tinggal memberikan tanda (*checklist*) pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Kuesioner atau angket menggunakan skala likert sebagai indikator penilaian kualitas layanan. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Nilai/Skor Skala Likert yang Digunakan untuk Penilaian Reliabilitas, Respon, dan Empati

No.	Jawaban	Skor
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

Angka-angka (numerik) inilah yang kemudian diolah, sehingga menghasilkan skor tertentu. Tetapi, sesuai dengan sifat dan cirinya, angka 1,2,3,4 dan 5 atau skor yang sudah diperoleh tidak memberikan apa-apa terhadap objek yang diukur. Dengan kata lain, skor yang lebih tinggi tidak berarti lebih baik dari skor yang lebih rendah. Skor 1 hanya menunjukan sikap “sangat tidak setuju”, skor 2 menunjukan sikap “tidak setuju”, skor 3 menunjukan sikap “kurang setuju”, skor 4 menunjukan sikap “setuju”, dan skor 5 menunjukan sikap “sangat setuju”.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Hardani et al., 2020). Populasi dalam penelitian ini sejumlah 47.633 (empat puluh tujuh ribu enam ratus tiga puluh tiga) orang pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan Teknik pengambilan sampling (Hardani et al., 2020). Sampel harus benar-benar mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel berupa *probability/random sampling* yaitu sampling yang menggunakan proses seleksi acak dan memberikan setiap anggota populasi kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan kalkulator slovin dengan margin kesalahan yang dapat diterima sebesar 0,05. Sehingga sampel dalam penelitian ini sejumlah 397 (tiga ratus sembilan puluh tujuh) orang pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

3.5.1 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab atau faktor yang mempengaruhi perubahan atau munculnya variabel dependen. Variabel ini merupakan variabel bebas yang dapat dimanipulasi untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Reliabilitas (X_1), Respon (X_2) dan Empati (X_3) (Sugiyono, 2013).

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria dan konstan (Abubakar, 2023). Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kualitas Layanan (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Konsep operasional adalah penjabaran dari variabel penelitian yang bersifat abstrak menjadi indikator yang terukur. Konsep ini memungkinkan peneliti untuk mengukur suatu variabel dengan menggunakan alat atau instrumen tertentu (Sugiyono, 2013). Dengan demikian definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Reliabilitas (X1)	Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2011) *Reliability* (kehandalan), dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai	Petugas layanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan paspor dengan handal serta Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung mampu menyediakan buku paspor yang berkualitas. Petugas pelayanan paspor harus memiliki	a. Keakuratan; b. Kelengkapan; c. Konsistensi; d. Keprofesionalan.	Likert

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	mengalami kerusakan/ kegagalan. Dengan kata lain, produk atau jasa tersebut selalu baik. Kehandalan (*reliability*) adalah mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	kompetensi dan konsistensi kerja serta memiliki kemampuan untuk dipercaya oleh pemohon paspor.		
Respon (X2)	Menurut Jill Griffin dalam Sukarjono, (2018) menyebutkan bahwa daya tanggap petugas merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. Berdasar pada hal tersebut, memberikan pelayanan yang tepat bukan berarti dengan memberikan ketanggapan yang berlebihan, terlalu berlebihan petugas dalam mengimplementasikan daya tanggap justru akan memberikan rasa jengkel dan kurang menyenangkan	Respon atau daya tanggap petugas pelayanan paspor berupa bantuan yang diberikan untuk menyelesaikan kendala dalam pembuatan paspor. Petugas pelayanan memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan pemohon paspor.	a. Terdapat tidaknya keluhan; b. Tanggapan penyelenggara pelayanan terhadap keluhan yang ada; c. Tersedianya sarana pengaduan yang dapat digunakan oleh pengguna layanan; d. Petugas pelayanan cepat dalam memberikan bantuan kepada pengguna layanan; e. Tersedianya informasi mengenai prosedur pelayanan, jam pelayanan,	Likert

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	kepada pelanggan tertentu. Demikian pula sebaliknya, kurangnya intensitas daya tanggap yang diimplementasikan petugas kepada pelanggan akan sangat berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.		biaya, dan program-program pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan; f. Program-program pelayanan yang melibatkan partisipasi pengguna layanan.	
Empati (X3)	Menurut Lupiyoadi dalam Purba (2019) empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.	Petugas layanan mempunyai perhatian dan keinginan untuk merasakan kebutuhan pemohon paspor.	a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan; b. Petugas melayani dengan sikap ramah; c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun; d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.	Likert
Kualitas Layanan (Y)	Menurut Tjiptono (2019) kualitas layanan sebagai upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Fokusnya adalah pada penciptaan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung mampu memenuhi kebutuhan pemohon paspor dengan memberikan pelayanan prima.	a. *Tangibles*; b. *Reliability;* c. *Responsiveness;* d. *Assurance;* e. *Empathy*.	Likert

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeksripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi serta menyajikan data baik dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, ataupun dalam bentuk pie (Sugiyono, 2013).

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi pengolah data yang bernama *Statistical Product and Services Solution* (SPSS) Versi 26. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan beberapa pengujian sebagai berikut:

3.7.1 Uji Validitas

Teknik analisis data yang disebut validitas menggambarkan seberapa baik data yang dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian mengukur hasil yang diinginkan. Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika alat ukur valid atau benar maka hasil pengukuran benar, atau dengan kata lain validitas berbicara tentang bagaimana suatu alat ukur yang digunakan telah mengukur apa yang ingin diukur. Dengan demikian diketahui bahwa data yang valid adalah informasi yang tidak bertentangan antara informasi yang diberikan peneliti dengan informasi yang terdapat pada objek penelitian. Dengan menggunakan rumus di bawah ini:

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor total butir

N = jumlah sampel (responden)

Kriteria penguji dilakukan dengan cara :

1. Apabila probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka instrument valid.
2. Pengujian validasi instrument dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program dan Service Solution Versi 26*).

3.7.2 Uji Reliabilitas Data

Tahapan selanjutnya setelah melakukan uji validitas adalah uji reliabilitas. Reliabilitas adalah nilai yang menunjukan konsistensi alat pengukur dalam mengukur subjek serupa dalam kondisi yang sama. Sehingga melalui uji ini dapat diketahui bahwa kuesioner/angket yang disusun memiliki konsistensi untuk mengukur variabel yang sama pada penelitian selanjutnya. Uji reliabilitas 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

αt^2 = variasi total

3.7.3 Uji Normalitas Data

Penggunaan uji normalitas membuktikan bahwa data penelitian, baik dari perspektif multivariat maupun univariat, memiliki distribusi normal. Uji normalitas bertujuan guna menunjukan jika data sampel berasal dari populasi dengan populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Non parametric one sample Kolmogorov Smirnov* (KS) (Abdullah, 2015). Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal
   Ha : Data dari Populasi yang berdistribusi tidak normal
2. Apabila (Sig) > 0,05 maka Ho diterima (Normal)
3. Apabila (Sig) < 0,05 maka Ha ditolak (Tidak Normal)
   Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program dan Service Solution* Versi 26).

3.7.4 Uji Korelasi

Merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi/hubungan (*measures of association*). Koefisien korelasi digunakan untuk menilai seberapa erat hubungan antara faktor independen dan variabel dependen.

3.7.5 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan asumsi hubungan antara variabel bersifat linier (Sugiyono, 2013). Metode ini dapat digunakan untuk prediksi dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini uji regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dipengaruhi oleh reliabilitas, respon dan empati petugas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

Keterangan :

Y = kualitas layanan

X1 = reliabilitas

X2 = respon

X3 = empati

a = konstanta

b1,b2,b3= koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.7.6 Uji T

Untuk menguji signifikansi pengaruhnya, maka harus di tes apakah korelasi antara variabel X dan variabel Y signifikan atau tidak. Maka perlu dilakukan uji signifikansi yang dalam penelitian ini menggunakan uji "t" dengan menetapkan tingkat kesalahan 5%. Kriteria yang digunakan untuk melakukan uji t adalah:

1. Ho diterima bila t hitung < t tabel;
2. Ho ditolak bila t hitung > t tabel.

Rumusan hipotesis :

1. Reliabilitas (X_1) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

   Ho : Tidak terdapat pengaruh antara reliabilitas petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

   Ha : Terdapat pengaruh antara reliabilitas petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

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

a. Jika nilai sig< 0,05 maka Ho ditolak;
b. Jika nilai sig> 0,05 maka Ho diterima;
c. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

2. Respon (X_2) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Ho: Tidak terdapat pengaruh antara Respon petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Ha: Terdapat pengaruh antara Respon petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

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

a. Jika nilai sig< 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima;
b. Jika nilai sig> 0,05 maka Ho diterima, Ha ditolak;
c. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

3. Empati (X_3) Terhadap Kualitas Layanan (Y)

Ho: Tidak terdapat pengaruh petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Ha: Terdapat pengaruh antara Empati petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

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

a. Jika nilai sig< 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima;
b. Jika nilai sig> 0,05 maka Ho diterima, Ha ditolak;
c. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

3.7.7 Uji F

Uji F adalah penguji 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 : Reliabilitas (X1), respon (X2), dan empati (X3) petugas secara bersama-sama terhadap kualitas layanan paspor (Y).

Ho : Reliabilitas (X1), Respon (X2), dan Empati (X3) petugas secara bersama-sama terhadap kualitas layanan paspor (Y).

H1 : Reliabilitas (X1), Respon (X2), dan Empati (X3) petugas secara bersama-sama terhadap kualitas layanan paspor (Y).

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

a. Jika Fhitung (sig) ≥ α 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak
b. Jika Fhitung (sig) < α 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak
c. Menentukan simpulan dan hasil dari uji hipotesis.