

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Sugiyono (2017) menyatakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Jenis penelitian Kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dikarenakan dalam penelitian ini data yang digunakan dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik yang menguji pengaruh antara variable. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel yang dihubungkan. Metode *asosiatif* merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara satu variabel independen (variable bebas) yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Profesionalisme (X_2) terhadap Tingkat Kepuasan PNS (Y).

3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada PNS wanita yang menggunakan layanan BKPSDM Kabupaten Pesawaran.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data kepada pengumpul data. Misal lewat orang atau lewat dokumen. Data sekunder umumnya berupa bukti atau catatan secara historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan Sugiyono (2013). Data sekunder umumnya disusun dari suatu organisasi yang

bersangkutan. Data sekunder antara lain dapat berupa buku atau berbagai bentuk terbitan secara periodik yang diterbitkan oleh organisasi atau instansi tertentu.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Kepustakaan (*library research*) dalam penelitian ini menggunakan jurnal – jurnal penelitian terdahulu serta buku – buku yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, profesionalisme dan tingkat kepuasan.
2. Studi Lapangan (*field reasearch*) dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner penelitian. Kuisisioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala likert. Adapun bobot penilaiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Bobot Pertanyaan Yang Diajukan

Penilaian	SS	S	CS	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1

Sumber : Sugiyono (2017)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Suliyanto (2018), populasi merupakan keseluruhan elemen yang hendak diduga karakteristiknya. Populasi target yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah seluruh PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang akan menilai tingkat kepuasan kualitas pelayanan dan profesionalisme yang diberikan oleh pegawai BKPSDM Kabupaten Pesawaran. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di lingkungan pemerintah Kabupaten Pesawaran yang terdiri dari 56 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan jumlah seluruh PNS wanita sebanyak 1,958 pegawai.

3.4.2 Sampel

Sugiyono (2017) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi.

Penelitian ini menggunakan *Stratified Incidental Sampling* dimana data responden yang diambil adalah PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang datang ke kantor BKPSDM untuk melakukan kepengurusan pelayanan yang kemudian dibagi berdasarkan status pernikahan. Ukuran pengambilan sampel ini menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Error, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Maka, perhitungan jumlah sampel dengan jumlah populasi sebanyak 1,958 dan persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,958}{1 + 1,958 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1,958}{20,58} = 95,14 \text{ dibulatkan } 100.$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang.

3.5. Variabel Penelitian

1.5.1 Variabel Bebas / Independent

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme (X_2).

1.5.2 Variabel Terikat / Dependent

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Tingkat Kepuasan (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2013) Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang diteliti harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Pelayanan (X_1)	Pelayanan merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima	Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan (masyarakat) pegguanlayana dengan persepsi pelanggan (masyarakat)	1. Tangible (Berwujud) 2. Reability (Kehandalan) 3. Responsiviness (Ketanggapan) 4. Assuranccce (Jaminan) 5. Empathy (Empati)	Likert

	<p>pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.</p> <p>Zeithaml dan Bitner dalam Hardiyansyah (2011)</p>	<p>atas pelayanan yang diberikan</p>		
<p>Profesionalisme (X₂)</p>	<p>Profesionalisme merupakan paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.</p> <p>Dwiyanto (2011)</p>	<p>Profesionalisme merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Profesional 2. Kompetensi Personal 3. Kompetensi Sosial 4. Kemampuan dalam memberikan layanan kemanusiaan 	<p>Likert</p>
<p>Kepuasan Masyarakat (Y)</p>	<p>Merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.</p>	<p>Kualitas kepuasan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Pelayanan 2. Sistem, mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 	<p>Likert</p>

PerMenPan No.
14 Tahun 2017

7. Perilaku Pelaksana
 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 9. Sarana dan prasarana
-

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan sesuatu instrumen. Penelitian ini menggunakan uji validitas dikarenakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya kuesioner yang telah dibuat. Sesuatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dalam penelitian ini, menggunakan *product moment*. Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau α sebesar 0,05.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Bila $r_{hitung} > r_{table}$ maka instrumen valid.
Bila $r_{hitung} < r_{table}$ maka instrumen tidak valid.
2. Bila probabilitas (sig) $< \alpha$ maka instrumen valid.
Bila probabilitas (sig) $> \alpha$ maka instrumen tidak valid.
3. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20*).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Arikunto (2013) pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mengukur data memberikan hasil relatif konsisten bila dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama, fungsi dari uji reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana keadaan alat ukur atau kuesioner (angket) tersebut. Reliabel

artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 20.0 (*Statistical Program and Service Solution*). Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks kolerasi :

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Koefisien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,0199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2013)

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat statistik parametrik khususnya dalam analisis korelasi atau regresi linear yang termasuk dalam hipotesis asosiatif, jadi bagi peneliti yang mengerjakan penelitian yang berjudul "Korelasi antara", "Hubungan antara", atau "Pengaruh antara", uji linieritas ini harus kita lalui terlebih dahulu sebagai prasyarat uji hipotesis yang kita munculkan. Pengujian dapat dilakukan pada program SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation from Linearity*) lebih dari 0,05.

Prosedur pengujian:

1. H_0 : model regresi berbentuk linier
 H_a : model regresi tidak berbentuk linier

2. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak
Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho diterima
3. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solutions* seri 20.0)
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel penjelas pada model tersebut yang di indikasikan oleh hubungan sempurna atau hubungan yang tinggi diantara beberapa atau keseluruhan variabel penjelas. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur $(1 - R^2)$ di sebut *collinierty tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

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. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution* seri 20.0).
4. Penjelasan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,1 maka variable X multikolinieritas atau tidak multikolinieritas.

3.9 Metode Analisis Data

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan seluruh responden,

mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.9.1 Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Profesionalisme (X_2), dan Tingkat Kepuasan (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$Y_1 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + et$	$Y_2 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + et$
Keterangan :	Keterangan :
Y = Tingkat Kepuasan PNS Wanita Menikah	Y = Tingkat Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah
X1 = Kualitas Pelayanan	X1 = Kualitas Pelayanan
X2 = Profesionalisme	X2 = Profesionalisme
a = Konstanta	a = Konstanta
et = Error Term	et = Error Term
b1, b2 = Koefisien regresi	b1, b2 = Koefisien regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t identik dengan uji F (dilihat perhitungan SPSS pada Coefficient Regression Full Model / Enter).

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak.

Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima.

1. Pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) Terhadap Tingkat Kepuasan PNS Wanita Sudah Menikah (Y_1)

H_0 : Kualitas pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah (Y_1) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

H_a : Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah (Y_1) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

2. Pengaruh Profesionalisme (X_2) Terhadap Tingkat Kepuasan PNS Wanita Sudah Menikah (Y_1)

H_0 : Profesionalisme (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah (Y_1) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

H_a : Profesionalisme (X_2) berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah (Y_1) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

3. Pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) Terhadap Tingkat Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah (Y_2)

H_0 : Kualitas pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah (Y_2) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Ha: Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah (Y_2) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

4. Pengaruh Profesionalisme (X_2) Terhadap Tingkat Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah (Y_2)

Ho: Profesionalisme (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah (Y_2) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Ha: Profesionalisme (X_2) berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah (Y_2) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

3.10.2 Uji F

Uji F dikenal dengan uji serentak atau uji model / uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik / signifikan atau tidak baik / non signifikan.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme(X_2) terhadap Tingkat Kepuasan PNS Wanita Sudah Menikah (Y_1)

Ho : Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah (Y_1) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Ha1: Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme (X_2) berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah (Y_1) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme(X_2) terhadap Tingkat Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah (Y_2)

Ho : Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah (Y_2) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Ha2: Kualitas Pelayanan (X_1) dan Profesionalisme (X_2) berpengaruh signifikan terhadap PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah (Y_2) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.
 - b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima Ha ditolak.
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada $db_1 = k$ dan $db_2 = n-k-l$.
3. Menentukan dan membandingkan probabilitas (sig.) dengan nilai α (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai sig $< 0,05$ maka Ho ditolak.
 - b. Jika nilai sig $> 0,05$ maka Ho diterima.
4. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.