

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya untuk menunjukkan kebenaran dan pemecahan masalah atas apa yang diteliti yaitu salah satunya untuk mencapai suatu tujuan dari penelitian tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan dan kemudian data tersebut akan diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut Sugiono (2012:402), data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Selanjutnya data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan objek dari penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung untuk memperoleh data yang diperlukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer*.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan merupakan suatu wilayah yang menjadi objek dilaksanakannya penelitian tersebut. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

3.3 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 (Sugiyono. 2005 : 90). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memakai jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sedangkan sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Soekidjo. 2005 : 79). Bila populasi berjumlah banyak (besar), dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, dikarenakan oleh keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 118). Pengambilan sampel menurut Arikunto (2002:120) dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4(MOE)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

MOE = Margin of Error, atau tingkat kepercayaan maksimum 10%

Kemudian sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu :

$$\begin{aligned}n &= \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2} \\ &= 96,04 \\ &= 97\end{aligned}$$

Akan tetapi peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang karena dibulatkan jumlahnya.

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009: 60) arti variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2009) variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Perhatian (X_5).

b. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2009) variabel terikat atau variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Kemudian dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu Kepuasan *customer* (Y).

3.5 Skala Pengukuran

Indikator-indikator diatas kemudian diukur dengan skala penilaian likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kriteria Bobot Jawaban Responden

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup (C)	3
Tidak Baik (TB)	2
Sangat Tidak Baik (STB)	1

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan

menghasilkan data. Kemudian skala likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, persepsi maupun pendapat seseorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang fokusnya pada responden dan objek. Dengan seluruh skor yang sudah diperoleh dari responden kemudian dilakukan perhitungan regresi untuk mencari pengaruh variabelnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagian besar menggunakan data primer yang diperoleh di lapangan. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner langsung tertutup yaitu daftar pertanyaan yang disusun sistematis kemudian diisi oleh responden yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Kuesioner tertutup tersebut digunakan untuk mempermudah mengelola data, responden tidak perlu mengekspresikan pikirannya dalam bentuk tulisan. Sehingga pengisian kuesioner mudah dan cepat sehingga harapan untuk kembalinya kuesioner tersebut kepada peneliti juga lebih besar. Metode ini dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang berkaitan dengan permasalahan kualitas pelayanan untuk bahan penelitian, sehingga memperoleh data yang akurat.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Kenormalan suatu data merupakan syarat wajib suatu yang harus terpenuhi dalam model regresi linear. Menurut Ghozali (2005), Salah satu cara untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak dapat melihat *normal probability plots*. Pengujian ini dilakukan dengan cara melihat titik-titik penyebaran data terhadap garis diagonal pada grafik.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance value* atau *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

- Apabila *tolerance value* > 0.1 dan *VIF* < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independent pada model regresi.
- Apabila *tolerance value* < 0.1 dan *VIF* > 10 , maka dapat disimpulkan terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independent pada model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t - 1$). Secara sederhana adalah bahwa analisis regresi adalah untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Pengujian autokorelasi dilakukan dengan uji Durbin-Watson dengan membandingkan nilai Durbin-Watson hitung (d) dengan nilai Durbin-Watson tabel, yaitu batas atas (d_U) dan batas bawah (d_L).

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik harus memiliki *variance* yang sama (homoskedastisitas). Gejala heteroskedastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data *cross section* dan sangat jarang terjadi pada penelitian yang menggunakan data *time series*. Untuk menguji terjadi atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya dengan dasar keputusan sebagai berikut:

- Jika pada grafik *scatter plot* terlihat titik-titik yang membentuk pola tertentu, yang teratur (misal bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan telah terjadi masalah Heteroskedastisitas.
- Jika pada grafik *scatter plot*, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur (misal bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (*variancesama/Homoskedastisitas*)

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = Kepuasan customer

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi dari variabel X₁

X₁ = Bukti fisik

b₂ = Koefisien regresi dari variabel X₂

X₂ = Keandalan

b₃ = Koefisien regresi dari variabel X₃

X₃ = Daya tanggap

b₄ = Koefisien regresi dari variabel X₄

X₄ = Jaminan

b₅ = Koefisien regresi dari variabel X₅

X₅ = Empati

3.7.4 Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini digunakan pengujian, yaitu :

❖ Uji t

Untuk menguji apakah masing-masing variabel (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) secara parsial atau individu digunakan uji t

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

r² = Koefisien korelasi ganda

n = Jumlah sampel