

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat Samsat Kota Malang. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran variabel secara numerik dan analisis statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Pada dasarnya metode penelitian adalah penjelasan peneliti mengenai cara mengumpulkan informasi atau data dan melakukan observasi ditempat serta melakukan investigasi pada data yang diperoleh. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat asosiatif. Definisi penelitian asosiatif menurut (Sugiyono 2020) yaitu judul penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, metode asosiatif digunakan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Pelanggan Samsat Kota Malang.

Menurut (Sugiyono, 2020:20) judul asosiatif kausal diawali dengan kata pengaruh, atau faktor determinan. Menurut Sugiyono (2020:23) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Kerlinger mengemukakan bahwa, penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada

populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Menurut David Kline walaupun metode survei ini tidak memerlukan kelompok *control* seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang *representative*. Teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan kuesioner (Sugiyono, 2020).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 **Populasi**

Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa populasi merupakan kelompok besar yang terdiri dari objek atau individu yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis, berdasarkan karakteristik tertentu sebelum membahasnya lebih lanjut. Penelitian ini memilih populasi seluruh pelanggan Samsat Kota Malang.

3.2.1 **Sampel**

Sugiyono (2022) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini, sampel merupakan subset dari jumlah populasi yang ada. Untuk memastikan distribusi kuesioner yang jelas, pemilihan sampel menjadi sangat penting. Sugiyono (2022) juga menyebutkan bahwa sampel probabilitas adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel. Apabila populasi besar, dan peneliti 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. Pengambilan sampel menggunakan metode exciden sampling yaitu :

1. Mereka yg mengurus stnk atau pajak tahunan di samsat periode bulan april 2025
2. Mereka yg bersedia diwawancarai dan mengembalikan angket bulan april 2025
3. Mereka yg mengembalikan rata rata 80 orang

3.3. Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2022:57), variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent, yang dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji adalah Kualitas Layanan (X1), Komitmen (X2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen, dan dalam bahasa Indonesia dikenal sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari perubahan yang disebabkan oleh variabel bebas (Sugiyono, 2022:57). Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

tabel 3 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Dimensi	No. Item	Skala Ukur
Kualitas Layanan (X1)	Intangibility (Tidak Berwujud)	Layanan tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, didengar, atau disentuh sebelum dibeli dan dikonsumsi.	X1.1	Likert
	Variability (Keberagaman)	Layanan yang beragam dalam bentuk, kualitas, dan jenisnya, tergantung pada siapa yang memberikan layanan, kapan, dan di mana layanan tersebut dihasilkan.	X1.2	Likert

	Inseparability (Tak Terpisahkan)	Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, dan baru dikonsumsi. Sebaliknya, layanan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.	X1.3	Likert
	Perishability (Tidak Tahan Lama)	Layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk penggunaan di masa depan, dijual kembali, atau dikembalikan.	X1.4	Likert
Komitmen Organisasi (X2)	Komitmen Afektif (Affective Commitment)	1) Kepercayaan yang kuat menerima nilai dan tujuan organisasi 2) Loyalitas terhadap organisasi 3)	X2.1 - X2.3	Likert

		Kerelaan menggunakan upaya demi kepentingan organisasi.		
	Komitmen Kontinu (Continuance Commitment)	1) Memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi Memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi. 2)	X2.4 - X2.5	Likert
	Komitmen Normatif (Normative Commitment)	1) Kemauan bekerja 2) Tanggung jawab memajukan organisasi.	X2.6 - X2.7	Likert
Kepuasan	Kemudahan Akses	Kemudahan pelanggan dalam mengakses pelayanan Samsat	Y1.1	Likert

Masyarakat (Y)	Kecepatan Pelayanan	Kecepatan Samsat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Y1.2	Likert
	Keramahan Petugas	Keramahan dan kesabaran petugas Samsat dalam melayani pelanggan	Y1.3	Likert
	Penyelesaian Masalah	Kemampuan Samsat dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan	Y1.4	Likert

3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ilmiah berperan sebagai bukti empiris. Secara umum, data dalam penelitian terbagi menjadi dua jenis, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data yang dapat dikonversi ke dalam bentuk numerik (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini berlandaskan filsafat

positivisme, di mana data dikumpulkan menggunakan instrumen berbasis angka, yang kemudian diberikan skoring dan bobot untuk dianalisis berdasarkan rentang atau interval tertentu. Proses analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik guna memperoleh temuan penelitian serta menguji hipotesis.

Sementara itu, data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata, kalimat, atau gambar (Sugiyono, 2020). Berpegang pada asas postpositivisme, data kualitatif sering disebut sebagai data artistik karena cenderung tidak terstruktur dan bersifat naturalistik, yaitu menggambarkan kondisi secara alami dan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Pelanggan Samsat Kota Malang, Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa terdapat dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2022), data primer adalah sumber informasi yang langsung memberikan data kepada peneliti, seperti hasil wawancara dan kuesioner. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2022) juga menyatakan bahwa data sekunder adalah sumber informasi yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data ini diperoleh dari sumber-sumber yang dapat mendukung penelitian, seperti literatur dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data sekunder dari penelitian sebelumnya, artikel, jurnal, buku, situs internet, serta informasi lain yang relevan dengan topik penelitian.

3.5. Metode Pengumpulan Data

1. Kuisisioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2022), kuesioner (angket) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada Pelanggan Samsat Kota Malang untuk mendapatkan data yang akurat dan efisien. Tujuan pemberian kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya guna mendapatkan data yang valid. Penulis akan mengumpulkan sampel dari responden dan mengolah data yang diperoleh.

2. Observasi

Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang unik karena terbatas pada individu dan objek alami lainnya. Lokasi observasi dalam penelitian ini adalah di Samsat Kota Malang.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2022) menyatakan bahwa dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, seperti catatan-catatan dan foto kegiatan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi berupa gambar sebagai tambahan dalam pengumpulan data, serta sebagai bukti yang sah untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data ini merupakan tahapan setelah data dari seluruh responden dan sumber lainnya terkumpul. Kemudian, data tersebut diolah menjadi informasi sehingga mudah dipahami dan dapat menemukan kesimpulannya.

Teknik analisis data akan dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS 26 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Tahapan analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data yang telah dikumpulkan, termasuk statistik deskriptif seperti rata-rata, median, modus, dan standar deviasi untuk setiap variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang kemudian menentukan model analisis yang tepat. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas.

- a. Uji Normalitas

Menurut Wibowo dan Wulandari (2020:71) uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Komitmen (X2), Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian normalitas data penting dilakukan karena data yang berdistribusi normal dianggap dapat mewakili populasi dalam penelitian. Dalam penelitian uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan program SPSS versi 26.0 *for windows*. Menurut Wibowo dan Wulandari (2020:72) kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z < Z_{tabel}$; atau menggunakan Nilai *Probability Sig* (2 tailed) $> \alpha$; $sig > 0.05$.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi di antara variabel yang sedang diteliti. Uji ini merupakan uji untuk melihat apakah ada hubungan linear yang signifikan dari dua buah variabel yang sedang diteliti (Wibowo dan Wulandari 2020:86). Uji linearitas ini dilakukan dengan menggunakan analisis variansi terhadap regresi yang nantinya akan diperoleh F_{hitung} . Harga F yang diperoleh, dikonsultasikan dengan harga F_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Kriterianya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, maka hubungan antar variabel linear.
- 2) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, maka hubungan antar variabel tidak linear.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada tingkat signifikansinya >5% maka data terbebas dari heterokedastisitas.

3. Analisis Regresi Berganda

Menurut Gujarati (dalam Wibowo dan Wulandari 2020:145) analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (*the explained variabel*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*). Analisis regresi berfungsi untuk

melihat besaran pengaruh dari suatu hubungan yang bersifat kausatif. Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ Keterangan:}$$

X_1 = Variabel independen (Kualitas Layanan)

X_2 = Variabel independen (Komitmen) Y

= Variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) a = bilangan

konstanta b = Koefisien regresi e = error

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis jika:

1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau signifikan ≤ 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau signifikan ≥ 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Dalam perumusannya hipotesis statistik, antara H_0 dan H_a selalu berpasangan, bila satunya ditolak, maka yang lain diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu jika H_0 ditolak maka H_a diterima. Uji Hipotesis ini berfungsi untuk memunculkan dugaan suatu kejadian tertentu kedalam suatu bentuk persoalan yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi.

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis parsial atau uji T. Rumus Uji T menurut Priyatno (dalam Harwandi, 2020:40),

adalah sebagai berikut:
$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Korelasi parsial yang ditemukan n

= jumlah sample

t = t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

Kriteria pengujian hipotesis penelitain adalah sebagai berikut:

1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersamasama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Tingkatan dilakukan Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan antara variabel X yaitu Kualitas Layanan (X1), Komitmen (X2), dan variabel Y yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2021):

1) Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

2) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak Artinya, semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2022:97) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai r^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kriteria pengujiannya menurut Sugiyono (2020) yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai r^2 mendekati 0 maka pengaruhnya semakin kecil.
2. Jika nilai r^2 mendekati 1 maka pengaruhnya semakin kuat