

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode untuk menjawab suatu masalah. Masalah merupakan penyimpangan dari apa yang seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya. Penyimpangan antara aturan dengan pelaksanaan, teori dengan praktek, perencanaan dengan pelaksanaan dan sebagainya. Langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Berdasarkan proses penelitian kuantitatif di atas maka nampak bahwa proses penelitian kuantitatif bersifat linier, dimana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah berteori, berhipotesis mengumpulkan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran. Sugiyono (2011:17)

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan (Y) yaitu kepuasan masyarakat, maka penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara signifikan secara simultan antara variabel independen (X) yaitu *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5), terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat. Serta dapat diketahui bahwa keenam variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Alasan pemilihan dimensi kualitas pelayanan adalah *tangible* yaitu bukti fisik penampilan dan kemampuan sarana perusahaan. Keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata yang diberikan oleh perusahaan. *Reliability* adalah perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* adalah kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri kepada masyarakat. Alasan menggunakan *Empathy* adalah perhatian, memahami keinginan masyarakat.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo, 2018:142).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat yang berkunjung dan menggunakan pelayanan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

Kuesioner berisi tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible reliability responsiveness assurance empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada jasa pelayanan yang diberikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan data internal. Menurut Mudrajad Kuncoro (2013:148) data internal adalah data yang berasal dari dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan adalah data internal, dimana data internal ialah data yang menggambarkan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal. Data internal dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui objek yaitu masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan dan menerima jasa pelayanan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

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 juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh oleh subyek atau obyek itu Sugiyono (2011:80). Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat pengunjung kantor kecamatan Jatiroto bulan Desember 2020-Maret 2021 sejumlah 459 orang.

3.4.2 Sampel dan Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *sampling* non peluang (*nonprobability sampling*) *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memperhatikan unsur peluang (Sugiyono, 2011:85)

Jenis teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling incidental* dan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011:85) menyatakan bahwa *sampling incidental* merupakan teknik pengambilan sampel yang berdasarkan kebetulan, dalam artian siapa saja yang kebetula bertemu dengan seorang peneliti maka dapat dijadikan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok menjadi sumber data. *Purpose sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang melakukan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:85)

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, berikut ini kriteria yang sesuai dengan responden:

- a) Masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan Jatiroto dan menerima jasa pelayanan dari SKPD kecamatan Jatiroto.
- b) Masyarakat yang berusia dewasa 17-60 tahun dengan pertimbangan bahwa usia tersebut usia produktif dan dapat mengambil keputusan secara tepat

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila 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. Apa yang

dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono, 2011:81)

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian akibat salah saat pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (Umar, 2011:78)

Perhitungan jumlah sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{459}{1 + 459(10\%)^2} = 82$$

Berdasarkan rumor solvin tersebut, maka perhitungan jumlah sampel yang diambil sebesar 82 responden

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

a) Variabel Independen

Variabel ini yang sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2011:39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

- 1) *Tangible*
- 2) *Reliability*
- 3) *Responsiveness*
- 4) *Assurance*
- 5) *Empathy*

b) Variabel Dependen

Sering disebut sebagai variabel *output, criteria, konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas Sugiyono (2011:39). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

3.5.2 Definisi Konseptual

a. *Tangible*

Bukti langsung (*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai sarana komunikasi. Berdasarkan penjelasan tersebut maka *tangibles* dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti: fasilitas fisik memadai, dukungan peralatan moderen, kerapihan dan kebersihan karyawan, sarana komunikasi (Tjiptono, 2016:238).

b. *Reliability*

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan petugas untuk menepati janji, memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah, mampu melakukan pelayanan dengan benar tanpa melakukan kesalahan. Berdasarkan pendapat tersebut maka aspek *reliability* dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti: menepati janji, perhatian

dalam penyelesaian masalah, pelayanan yang benar, tidak melakukan kesalahan (Tjiptono, 2016:238).

c. *Responsiveness*

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan petugas untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera. Komponen ini dapat dinilai dari beberapa aspek, yakni: layanan mudah dimengerti, layanan secara tepat, cepat dan tanggap, bersedia membantu pelanggan, kepekaan pada permasalahan pelanggan (Tjiptono, 2016:238).

d. *Assurance*

Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan (Tjiptono, 2016:238).

e. *Empathy*

Empati (*empathy*) adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan (Tjiptono, 2004:240).

3.5.3 Definisi Operasional

a. *Tangible*

Wujud (*Tangible*) merupakan bukti fisik atau wujud yang terdapat pada perusahaan, wujud adalah hal terpenting dalam perusahaan karena ketika barang atau alat-alat yang digunakan tidak nampak terhadap masyarakat maka akan menjadi pertanyaan tersendiri, dalam mengaplikasikan peralatan maka peralatan yang harus digunakan harus peralatan yang modern, agar semua pengapliasiannya

mudah dan tidak membahayakan masyarakat, wujud juga tidak berupa peralatan tetapi juga berupa materi karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, (Ratnasari dan Aksa, 2011:107).

Indikator *tangible* atau bukti fisik adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra, 2016:162):

- 1) Peralatan modern.
- 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual.
- 3) Pegawai yang berpenampilan rapi dan profesional.
- 4) Materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *tangible* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) Kualitas pelayanan dengan sistem komputerisasi yang ditawarkan oleh SKPD Kecamatan Jatiroto sudah sesuai kebutuhan, dengan peralatan teknologi yang canggih.
- b) Fasilitas penunjang sarana dan prasarana di kantor kecamatan sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern).
- c) Pegawai (SKPD) Kecamatan Jatiroto memiliki penampilan menarik bersih dan profesional.
- d) Proses pelayanan di kantor kecamatan Jatiroto sangat cepat dan tanggap.

b. *Reliability*

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dapat dipercaya, juga sesuai

dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti ketepatan waktu pelayanan yang sesuai, serta simpati dan akurasi yang tinggi (Ratnasari dan Aksa 2011:108).

Indikator *reability* atau keandalan adalah sebagai berikut, Ratnasari dan Aksa (2011:108):

- 1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- 2) Dapat di andalkan dalam mengenai masalah jasa pelayanan.
- 3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
- 4) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 5) Menyampaikan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *reability* dalam penelitian ini, maka disusun kuisisioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) SKPD kecamatan Jatiroto menyediakan pilihan jasa sesuai yang dijanjikan.
- b) SKPD kecamatan Jatiroto dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan apa bila terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD kecamatan Jatiroto.
- c) Pegawai SKPD kecamatan Jatiroto terampil dalam menyampaikan jasa secara benar.
- d) Pegawai SKPD terampil dalam menyampaikan jasa tepat pada waktu yang dijanjikan.
- e) Pegawai SKPD jarang melakukan kesalahan dalam pencatatan atau administrasi.

c. Responsiveness

Ketanggapan (*Rresponsiveness*) adalah kebijakan dalam merespon permasalahan yang terjadi pada masyarakat tanpa adanya keterlambatan waktu dalam menangani permasalahan tersebut (*responsive*) apabila terjadi keterlambatan dan tidak ada respon dari perusahaan maka akan mengakibatkan kekecewaan terhadap masyarakat dan akan dinilai negatif oleh masyarakat (Ratnasari dan Aksa, 2011:108).

Indikator *responsivines* atau daya tanggap adalah sebagai berikut, (Ratnasari dan Aksa, 2011:108):

- 1) Menginformasikan masyarakat tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- 2) Layanan yang segera atau cepat bagi masyarakat.
- 3) Kesiediaan untuk membantu masyarakat.
- 4) Kesiapan untuk merespon permintaan masyarakat.

Berdasarkan indikator - indikator tentang *responsiveness* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah :

- a) SKPD kecamatan Jatiroto selalu menginformasikan kepada masyarakat atau anggota tentang kepastian waktu pelayanan.
- b) SKPD kecamatan Jatiroto tepat waktu dalam pemberian pelayanan.
- c) SKPD kecamatan Jatiroto selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada masyarakat.
- d) SKPD kecamatan Jatiroto bertindak siap dalam merespon permintaan masyarakat.

d. Assurance

Jaminan (*Assurance*), adalah bagaimana cara agar masyarakat dapat percaya diri yaitu dengan memberikan jaminan atau asuransi terhadap apa yang dijanjikan oleh perusahaan tidak hanya itu masyarakat juga harus diberikan fasilitas yang dapat menjaga dirinya dari bahaya dengan pengawalan keamanan, terbebas dari ancaman dari luar apabila hendak melakukan transaksi pada saat pembayaran, pegawai yang bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, pegawai yang mampu menjawab pertanyaan para masyarakat (Ratnasari dan Aksa, 2011:109).

Indikator *assurance* atau jaminan adalah sebagai berikut, (Ratnasari dan Aksa, 2011:109):

- 1) Pegawai yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat.
- 2) Membuat masyarakat merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- 3) Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan.
- 4) Pegawai yang mampu menjawab pertanyaan masyarakat.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *assurance* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah :

- a) Pelayanan SKPD kecamatan Jatiroto dapat dipercaya sesuai dengan harapan.
- b) Masyarakat atau anggota SKPD kecamatan Jatiroto merasa nyaman dalam proses pelayanan.
- c) Pegawai SKPD kecamatan Jatiroto selalu sopan, jujur dan amanah.
- d) SKPD kecamatan Jatiroto mampu menjawab pertanyaan masyarakat.

e. *Empathy*

Memberikan perhatian (*Empaty*), empati merupakan tindakan yang tulus yaitu tidak membedakan satu sama lain, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati tanpa mengeluh terhadap masyarakat yang mengharapkan pelayanan terhadap pegawai, selalu memberikan perhatian terhadap pegawai dan tidak melalaikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, melayani dengan sepenuh hati dengan sungguh-sungguh dengan tujuan mengutamakan kepentingan masyarakat, (Ratnasari dan Aksa, 2011:108).

Indikator *empathy* adalah sebagai berikut, (Ratnasari dan Aksa, 2011:108):

- 1) Memberikan perhatian individual kepada para masyarakat.
- 2) Pegawai yang memperlakukan masyarakat secara penuh perhatian.
- 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat.
- 4) Pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat.
- 5) Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

Berdasarkan indikator - indikator tentang *empathy* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah :

- a) SKPD kecamatan Jatiroto memberikan perhatian kepada masing-masing masyarakat yang datang berkunjung.
- b) SKPD kecamatan Jatiroto memandang status sosial dalam menangani masyarakat.
- c) SKPD kecamatan Jatiroto memahami kebutuhan dan keinginan terbaik bagi para masyarakat.

- d) SKPD kecamatan Jatiroto memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.
- e) Waktu pelayanan SKPD kecamatan Jatiroto sesuai dengan waktu yang ditentukan.

f. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti baik, kepuasan juga disebut dengan upaya untuk memenuhi suatu barang yang dianggap penting dalam kehidupan sehari – hari (Tjiptono dan Chandra, 2016:204). Masyarakat merupakan seseorang yang setia untuk membeli suatu barang ditempat yang sama (Ratnasari dan Aksa 2011:102).

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen pelayanan jasa publik menurut Lovelock (2010:160) ada delapan indikator pelayanan jasa publik, sebagai berikut:

- 1) *Information*. Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Penyediaan saluran informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan masyarakat memenuhi kebutuhannya.
- 2) *Consultation*. Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur, dan kebijakan. Untuk itu, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara tepat cepat dan lengkap.
- 3) *Ordertaking*. Artinya pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus flexibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
- 4) *Hospitality*. Diartikan sebagai sikap, perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat, dan indah.

- 5) *Caretaking*. Berarti kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan *background* masyarakat.
- 6) *Exception*. Dimaksudkan sebagai kemampuan pelayanan untuk bertanggungjawab terhadap klaim masyarakat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan menguntungkan kelompok lain.
- 7) *Billing*. Diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan masyarakat, baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
- 8) *Payment*. Dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan masyarakat masyarakat baik berupa *self service payment, transfer bank, credit card*, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.

Berdasarkan indikator-indikator tentang kepuasan masyarakat dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) Saya mendapatkan informasi yang cepat dan tepat sehingga memberikan kemudahan dalam pelayanan KK, KTP, dan sebagainya.
- b) Ada pegawai yang memberikan arahan untuk prosedur pelayanan di kantor kecamatan Jatiroto.
- c) Pelayanan pembuatan atau perubahan identitas di kantor kecamatan Jatiroto telah menggunakan sistem komputer dan aplikasi secara *online* sehingga proses bisa lebih cepat dan mudah.
- d) Pegawai SKPD kecamatan Jatiroto memiliki sikap yang sopan dan ramah, serta ruangan yang bersih sesuai dengan protokol kesehatan.

- e) SKPD kecamatan Jatiroto memberikan pelayanan khusus bagi para penyandang disabilitas yaitu jemput bola, sehingga masyarakat berkebutuhan khusus tidak perlu datang ke kantor.
- f) SKPD kecamatan Jatiroto menanggapi dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan atau setelah pelayanan.
- g) SKPD kecamatan Jatiroto memberikan beberapa formulir untuk pelayanan administrasi publik.
- h) Tidak ada biaya jasa untuk pelayanan administrasi publik di kantor kecamatan Jatiroto.

3.6 Instrumen Penelitian

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
<i>Tangible</i>	Peralatan modern	Kualitas pelayanan dengan sistem komputerisasi yang ditawarkan oleh SKPD Kecamatan Jatiroto sudah sesuai kebutuhan, dengan peralatan teknologi yang canggih	Ordinal	Tjiptono & Chandra (2016:162)
	Fasilitas menarik	Fasilitas penunjang sarana dan prasarana di kantor kecamatan sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern)		
	Pegawai rapi dan sopan	Pegawai (SKPD) Kecamatan Jatiroto memiliki penampilan menarik bersih dan profesional		
	Materi berdaya tarik visual	Proses pelayanan di kantor kecamatan Jatiroto sangat cepat dan tanggap		

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
<i>Reliability</i>	Menyediakan jasa yang sesuai	SKPD kecamatan Jatiroto menyediakan pilihan jasa sesuai yang dijanjikan	Ordinal	Tjiptono dan Chandra (2016:165)
	Dapat diandalkan	SKPD kecamatan Jatiroto dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan apa bila terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh SKPD kecamatan Jatiroto		
	Menyampaikan jasa secara benar	Pegawai SKPD kecamatan Jatiroto terampil dalam menyampaikan jasa secara benar		
	Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu	Pegawai SKPD terampil dalam menyampaikan jasa tepat pada waktu yang dijanjikan		
	Menyampaikan dokumen tanpa kesalahan	Pegawai SKPD jarang melakukan kesalahan dalam pencatatan atau administrasi		
<i>Responsiveness</i>	Menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa	SKPD kecamatan Jatiroto selalu menginformasikan kepada masyarakat atau anggota tentang kepastian waktu pelayanan	Ordinal	Ratnasari dan Aksa (2011:108).
	Layanan yang cepat bagi masyarakat	SKPD kecamatan Jatiroto tepat waktu dalam pemberian pelayanan		
	Kesediaan untuk membantu masyarakat	SKPD kecamatan Jatiroto selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada masyarakat		
	Kesiapan untuk merespon permintaan	SKPD kecamatan Jatiroto bertindak siap dalam merespon permintaan masyarakat		
<i>Assurance</i>	Menumbuhkan rasa percaya masyarakat	Pelayanan SKPD kecamatan Jatiroto dapat dipercaya sesuai dengan harapan	Ordinal	Ratnasari dan Aksa (2011:109).
	Membuat rasa aman	Masyarakat atau anggota SKPD kecamatan Jatiroto merasa nyaman dalam proses pelayanan		
	Pegawai yang bersikap sopan	Pegawai SKPD kecamatan Jatiroto selalu sopan, jujur dan amanah		
	Pegawai mampu menjawab pertanyaan masyarakat	SKPD kecamatan Jatiroto mampu menjawab pertanyaan masyarakat		

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian individual	SKPD kecamatan Jatiroto memberikan perhatian kepada masing-masing masyarakat yang datang berkunjung	Ordinal	Ratnasari dan Aksa (2011:108).
	Memperlakukan masyarakat dengan perhatian	SKPD kecamatan Jatiroto memandang status sosial dalam menangani masyarakat		
	Bersungguh-sungguh	SKPD kecamatan Jatiroto memahami kebutuhan dan keinginan terbaik bagi para masyarakat		
	Memahami kebutuhan masyarakat	SKPD kecamatan Jatiroto memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat		
	Waktu beroperasi yang nyaman	Waktu pelayanan SKPD kecamatan Jatiroto sesuai dengan waktu yang ditentukan		
Kepuasan Masyarakat	<i>Information.</i>	Saya mendapatkan informasi yang cepat dan tepat sehingga memberikan kemudahan dalam pelayanan KK, KTP, dan sebagainya	Ordinal	Lovelock (2010:160)
	<i>Consultation.</i>	Ada pegawai yang memberikan arahan untuk prosedur pelayanan di kantor kecamatan Jatiroto		
	<i>Ordertaking</i>	Pelayanan pembuatan atau perubahan identitas di kantor kecamatan Jatiroto telah menggunakan sistem komputer dan aplikasi secara <i>online</i> sehingga proses bisa lebih cepat dan mudah		
	<i>Hospitality.</i>	Pegawai SKPD kecamatan Jatiroto memiliki sikap yang sopan dan ramah, serta ruangan yang bersih sesuai dengan protokol kesehatan		
	<i>Caretaking.</i>	SKPD kecamatan Jatiroto memberikan pelayanan khusus bagi para penyandang disabilitas yaitu jemput bola, sehingga masyarakat berkebutuhan khusus tidak perlu datang ke kantor		

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
	<i>Exception.</i>	SKPD kecamatan Jatiroto menanggapi dengan cepat apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan atau setelah pelayanan		
	<i>Billing.</i>	SKPD kecamatan Jatiroto memberikan beberapa formulir untuk pelayanan administrasi publik		
	<i>Payment.</i>	Tidak ada biaya jasa untuk pelayanan administrasi publik di kantor kecamatan Jatiroto		

3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Observasi

Menurut hadi (1986) dalam Sugiyono (2011:145) mendefinisikan “Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Obsevasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap responden yaitu masyarakat yang berkunjung ke kantor kecamatan Jatiroto.

3.7.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2011:140) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan teknik wawancara yang tidak terstruktur. Wawancara tidak struktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

3.7.3 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran. (Sugiyono, 2015:192)

Pengukuran data untuk variabel Dimensi Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengelolaan Air Minum Tirtoyoso Lumajang, dilakukan dengan member skor pada tiap-tiap jawaban pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor pada dalam (penelitian ini berdasarkan skala *likert*). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Adapun bentuk skala likert menurut Sugiyono (2011:94) sebagai berikut:

- | | |
|---|---|
| a. Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS/SL) diberi skor | 5 |
| b. Setuju/sering/positif (ST/SR) diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (RG/KD) diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif (TS/HT) diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/tidak pernah (STS/TP) diberi skor | 1 |

3.7.4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh teoro-teori yang mendukung penelitian ini, peneliti melakukan kepustakaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang

Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh SKPD kecamatan Jatiroto

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Dimana dalam penelitian ini ada lebih dari dua variabel yang akan diuji, maka teknik yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sugiyono (2011:243) menyatakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. Catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum pengujian hipotesis maka perlu adanya pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjaring data responden dimana data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Pengujian Validitas

Uji validasi berguna untuk mengetahui apakah adanya pertanyaan – pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2011:166).

Langkah-langkah mengukur validasi sebagai berikut:

- 1) Melakukan uji coba kuesioner dengan meminta 60 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 orang ini, distribusi skor (nilai) akan mendekati kurva normal
- 2) Siapkan tabel tabulasi jawaban.
- 3) Hitung korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan memakai rumus korelasi product moment, yang rumusnya seperti berikut ini:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah observasi / responden

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Total

Syarat minimal untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas r minimal bernilai 0,3 jadi jika korelasi antara butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan (Paramita, 2018:73).

Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach* (Nugroho, 2011:33). Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,000 – 0,20	Kurang Reliable
2	0,201 – 0,40	Agak Reliable
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliable
4	0,601 – 0,80	Reliable
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Santoso (2012:361) menyatakan bahwa normalitas data dapat diuji dengan melihat normal *probability plot* pada output SPSS, jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi.

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Lupiyoadi (2015:141) mendefinisikan “Uji Multikolinieritas adalah suatu kondisi di mana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linear. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas”.

Lupiyoadi (2015:142) mendefinisikan “Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala Multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik, jika hasil penghitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi. Selain melihat nilai VIF, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* yang dihasilkan mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas sedangkan semakin menjauhi 1, maka model tidak terjadi/bebas gejala multikolinieritas”.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lainnya. Jika varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varian yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Umar 2011:179). Penelitian ini menggunakan metode PP-Plot dengan kriteria bahwa gambar tidak membentuk suatu pola tertentu.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor prediktor dimanipulasi (naik turunnya nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua. (Sugiyono, 2012:277) persamaan regresi adalah:

$$KM = \alpha + \beta_1 TG_1 + \beta_2 RL_2 + \beta_3 RS_3 + \beta_4 AS_4 + \beta_5 EM_5 + e$$

Keterangan:

KM = variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat

α = konstanta

β = koefisien regresi variabel independen

TG = *tangible*

RL = *reliability*

RS = *responsiveness*

AS = *assurance*

EM = *empathy*

e = error

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian regresi berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (kepuasan pemustaka) secara parsial dan simultan.

a. Uji parsial (Uji t)

Menurut Silaen (2014:357) menyatakan bahwa Uji t digunakan untuk menguji persamaan regresi apakah memang valid untuk memprediksi Variabel Y, atau untuk menguji apakah sebenarnya ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1) Menyusun Hipotesis

Hipotesis pertama

H₁: *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto

Hipotesis kedua

H₂: *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

Hipotesis ketiga

H₃: *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

Hipotesis keempat

H₄ : *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

Hipotesis kelima

H₅: *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$

3) Menentukan kriteria pengujian :

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H diterima

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H ditolak

4) Menentukan nilai t hitung dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar Error}}$$

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan menentukan t_{tabel}

b. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Lupiyoadi dan Ridho (2015:165) Uji F adalah uji simultan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dengan cara uji signifikan.

Langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Hipotesis

H_6 : Terdapat pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

2) Menentukan kriteria pengujian. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_6 diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_6 ditolak.

3) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil F_{hitung} dengan menentukan F_{tabel}

3.8.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik (Kuncoro, 2009:240-241).

Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari seberapa besarnya pengaruh variabel independen yaitu dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5), dan (Y) yaitu kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kecamatan Jatiroto.