

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:13).

Untuk menganalisis variabel independent (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini antara lain terdiri dari variabel independen (X) yang terdiri dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis menggunakan pengukuran analisis

regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis dan mengetahui hasil penilaian masyarakat mengenai kepuasan pelayanan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Menurut (Oei, 2010:38) data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh para periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisioner oleh responden yaitu pengunjung Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Pengertian data menurut Oei (2010:32) informasi yang dihasilkan oleh riset pemasaran yang merupakan hasil akhir proses pengolahan selama berlangsung riset. Informasi pada dasarnya berujung awal dari bahan mentah yang disebut data sehingga sering juga disebut sebagai data mentah.

a. Data Internal

Menurut (Oei, 2010:34) Data ini bersifat intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan. Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang yang berupa profil dan jumlah pengunjung pelayanan di kantor desa.

b. Data Eksternal

Menurut (Oei, 2010:35) Data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi tersebut. Data eksternal dalam penelitian ini yaitu data tentang kepuasan masyarakat di Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Duren Kecamatan Klakah yang melakukan pelayanan pada Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah dengan jumlah populasi masyarakat Desa Duren sebanyak 3.326 populasi.

3.4.2 Sampel dan Teknik *Sampling*

Menurut (Sugiyono, 2015:149) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh poplasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh *Roscoe* dalam buku *Research Methodh for Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2015:164) sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini adalah antara 30 sampai dengan 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap hari kategori minimal 30.

- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi linier berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 6 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 6 = 60$.
- d. Ukuran penelitian eksperimen yang sederhana, yaitu menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen, maka ukuran sample yang diambil 10×6 variabel = 60 anggota sampel.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel hanya ada pada penelitian kuantitatif, karena penelitian kuantitatif berpandangan bahwa, suatu gejala dapat diklasifikasikan menjadi variabel-variabel. Kalau ada pertanyaan tentang apa yang anda teliti, maka jawabannya berkenaan dengan variabel penelitian. Jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi obyek pengamatan penelitian, atau apa saja yang menjadi perhatian penelitian yang selanjutnya akan dijadikan obyek di dalam menentukan tujuan penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya

merupakan obyek penelitian atau segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulan (Paramita, 2018:36).

Terdapat 2 (dua) variabel menurut Paramita (2018:37-38) antara lain :

1) Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen baik yang berpengaruh positif maupun negatif. Variabel ini menjelaskan masalah yang akan dipecahkan. Variabel independen disebut juga dengan variabel prediktor, eksogen atau bebas. Tujuan dari adanya penelitian adalah menjelaskan variabel yang terjadi dalam variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.

Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah:

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

2) Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga dengan variabel terikat, endogen atau kosekuen. Variabel ini menjadi variabel utama dalam penelitian. Variabel dependen merupakan tujuan dari penelitian. Sebuah penelitian terdiri dari satu atau lebih variabel dependen sesuai dengan tujuan penelitian. Topik penelitian di tekankan pada penempatan variabel dependen, sebab variabel ini merupakan fenomena yang

akan dijelaskan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan.

3.5.2 Definisi Konseptual

Teori-teori yang mendasari konsep kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen ini adalah literatur-literatur yang berhubungan dengan ketiga variabel penelitian tersebut.

a. Pelayanan

Layanan pada masyarakat dan pemasaran jasa lebih dilihat sebagai hasil dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana layanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai keputusan. Terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan konsumen karena apabila seseorang memperoleh pelayanan yang baik maka seseorang akan merasa puas. Pelayanan kepada konsumen dapat terjadi melalui interaksi sesama manusia. Sebagian besar pelayanan diperoleh dari kegiatan jasa yang telah dilakukan pada konsumen. Dengan beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu antara lain, *Tangible, Reliability, Responsivines, Assurance, Empathy*.

b. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu aktivitas dimana masyarakat merasa nyaman dan lebih memilih membeli barang atau peralatan ditempat yang biasa mereka tempati, maka tindakan tersebut membuktikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh instansi.

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) Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.
- 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 Perangkat Desa Duren Kecamatan Klakah sudah sesuai kebutuhan, dengan peralatan teknologi yang canggih
- b) Fasilitas penunjang sarana dan prasarana di kantor Desa Duren Kecamatan Klakah sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern)

- c) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memiliki penampilan menarik bersih dan profesional
- d) Proses pelayanan di kantor Desa Duren Kecamatan Klakah 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 *realibility* atau keandalan adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra, 2016:162):

- 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 *reliability* dalam penelitian ini, maka disusun kuisisioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- a) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah menyediakan pilihan jasa sesuai yang dijanjikan
- b) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan apa bila terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah

- c) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah terampil dalam menyampaikan jasa secara benar
- d) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah terampil dalam menyampaikan jasa tepat pada waktu yang dijanjikan
- e) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah jarang melakukan kesalahan dalam pencatatan atau administrasi.

c. *Responsiveness*

Ketanggapan (*Responsiveness*) 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 *responsiveness* atau daya tanggap adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra 2016:162) :

- 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) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah selalu menginformasikan kepada masyarakat atau anggota tentang kepastian waktu pelayanan

- b) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah tepat waktu dalam pemberian pelayanan
- c) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada masyarakat
- d) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah 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, karyawan yang bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan para masyarakat (Ratnasari dan Aksa, 2011:109).

Indikator *assurance* atau jaminan adalah sebagai berikut, (Tjiptono dan Chandra, 2016:162):

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

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

- a) Pelayanan Perangkat Desa Duren Kecamatan Klakah dapat dipercaya sesuai dengan harapan
- b) Masyarakat atau anggota pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah merasa nyaman dalam proses pelayanan
- c) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah selalu sopan, jujur dan amanah
- d) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah 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 karyawan, selalu memberikan perhatian terhadap masyarakat 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, (Tjiptono dan Chandra,2016:162):

- 1) Memberikan perhatian individual kepada para masyarakat.
- 2) Karyawan yang memperlakukan masyarakat secara penuh perhatian.
- 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat.
- 4) Karyawan 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) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memberikan perhatian kepada masing-masing masyarakat yang datang berkunjung
- b) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memandang status sosial dalam menangani masyarakat
- c) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memahami kebutuhan dan keinginan terbaik bagi para masyarakat
- d) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat
- e) Waktu pelayanan Perangkat Desa Duren Kecamatan Klakah 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.

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 Desa Duren Kecamatan Klakah
- c) Pelayanan pembuatan atau perubahan identitas di kantor Desa Duren Kecamatan Klakah telah menggunakan sistem komputer dan aplikasi secara *online* sehingga proses bisa lebih cepat dan mudah
- d) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memiliki sikap yang sopan dan ramah, serta ruangan yang bersih sesuai dengan protokol kesehatan

- e) Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memberikan pelayanan khusus bagi para penyandang disabilitas yaitu jemput bola, sehingga masyarakat berkebutuhan khusus tidak perlu datang ke kantor Desa Duren.

3.6 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2012:146). Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013:105).

Secara terperinci variabel penelitian dan instrumennya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

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

		Klakah sangat cepat dan tanggap			
<i>Reliability</i>	Menyediakan jasa yang sesuai	Pegawai Kecamatan menyediakan pilihan jasa sesuai yang dijanjikan	Desa Klakah	Duren Klakah	Ordinal Tjiptono dan Chandra (2016:165)
	Dapat diandalkan	Pegawai Kecamatan Klakah dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan apa bila terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah	Desa Klakah	Duren Klakah	
	Menyampaikan jasa secara benar	Pegawai Kecamatan Klakah dalam menyampaikan jasa secara benar	Desa Klakah	Duren Klakah	
	Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu	Pegawai Kecamatan Klakah dalam menyampaikan jasa tepat pada waktu yang dijanjikan	Desa Klakah	Duren Klakah	
	Menyampaikan dokumen tanpa kesalahan	Pegawai Kecamatan Klakah jarang melakukan kesalahan dalam pencatatan atau administrasi	Desa Klakah	Duren Klakah	
<i>Responsiveness</i>	Menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa	Pegawai Kecamatan Klakah menginformasikan masyarakat atau tentang kepastian waktu pelayanan	Desa Klakah	Duren Klakah	Ordinal Ratnasari dan Aksa (2011:108).
	Layanan yang cepat bagi masyarakat	Pegawai Kecamatan Klakah tepat waktu dalam pemberian pelayanan	Desa Klakah	Duren Klakah	
	Kesediaan untuk membantu masyarakat	Pegawai Kecamatan Klakah selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada masyarakat	Desa Klakah	Duren Klakah	
	Kesiapan untuk merespon permintaan	Pegawai Kecamatan Klakah bertindak siap dalam merespon permintaan masyarakat	Desa Klakah	Duren Klakah	

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
<i>Assurance</i>	Menumbuhkan rasa percaya masyarakat	Pelayanan Perangkat Desa Duren Kecamatan Klakah dapat dipercaya sesuai dengan harapan	Ordinal	Ratnasari dan Aksa (2011:109).
	Membuat rasa aman	Masyarakat atau anggota pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah merasa nyaman dalam proses pelayanan		
	Pegawai yang bersikap sopan	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah selalu sopan, jujur dan amanah		
	Pegawai mampu menjawab pertanyaan masyarakat	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah mampu menjawab pertanyaan masyarakat		
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian individual	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memberikan perhatian kepada masing-masing masyarakat yang datang berkunjung	Ordinal	Ratnasari dan Aksa (2011:108).
	Memperlakukan masyarakat dengan perhatian	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memandang status sosial masyarakat dalam menangani masyarakat		
	Bersungguh-sungguh	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memahami kebutuhan dan keinginan terbaik bagi para masyarakat		
	Memahami kebutuhan masyarakat	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat		
	Waktu beroperasi yang nyaman	Waktu pelayanan Perangkat Desa Duren Kecamatan Klakah sesuai dengan waktu yang ditentukan		

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
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 Desa Duren Kecamatan Klakah		
	<i>Ordertaking</i>	Pelayanan pembuatan atau perubahan identitas di kantor Desa Duren Kecamatan Klakah telah menggunakan sistem komputer dan aplikasi secara <i>online</i> sehingga proses bisa lebih cepat dan mudah		
	<i>Hospitality.</i>	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memiliki sikap yang sopan dan ramah, serta ruangan yang bersih sesuai dengan protokol kesehatan		
	<i>Caretaking.</i>	Pegawai Desa Duren Kecamatan Klakah memberikan pelayanan khusus bagi para penyandang disabilitas yaitu jempot bola, sehingga masyarakat berkebutuhan khusus tidak perlu datang ke kantor		

3.7 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Observasi

Menurut (Sugiono, 2014:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada

responden yang menilai secara baik tentang pelayanan di Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah.

b. Dokumentasi

Menurut (Ibrahim, 2015:93) Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara keliru oleh peneliti pemula. Pertama, dokumen yang dimaksudkan sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan – catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seseorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan kenang-kenangan. Kedua, dokumen yang berkenaan dengan peristiwa atau momen atau kegiatan yang telah lalu, yang padanya dihasilkan sebuah informasi, fakta dan data yang diinginkan dalam penelitian.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, meng-copy dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian serta membaca literatur-literatur sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relevan dengan variabel penelitian.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:199). Untuk penyebaran kuisisioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada orang yang berkunjung ke Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah dengan jumlah responden 60 orang. Tujuannya untuk menjangring pendapat responden tentang pelayanan Kantor Desa Duren Kecamatan Klakah.

d. Studi Pustaka

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia (Sugiyono, 2013:169). Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka digunakan analisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas yang merupakan asumsi dasar yang harus dipenuhi, bahwa data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya (Sunyoto, 2013).

a. Pengujian Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Mas'ud, 2009:68). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Sunyoto, 2011:68).

Pengujian validitas penelitian ini mempergunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan mengkolerasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Rumus korelasi *Product Moment* (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:39) sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah observasi/responden

Menurut Sugiyono (2014), syarat minimum untuk suatu data kuantitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3. Jadi jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda (Sugiyono, 2014). Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Menurut Yohanes Anton Nugroho (2011:33), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel berikut :

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

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

Sumber data : Yohanes Anton Nugroho (2011:33).

3.8.2 Teknik Pengolahan Data

a. Uji Normalitas

Menurut Santoso (2012:361) menyatakan bahwa normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk yang simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.
- 2) Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan rumus *skewness* bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negative berarti sebaran data menceng ke kanan.

$$Z = \frac{\text{skewness}}{\sqrt{6/N}}$$

- 3) Selanjutnya nilai Z dihitung, dibandingkan dengan nilai Z tabel tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai Z dihitung lebih kecil dari nilai Z tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.
- 4) Pengujian normalitas data dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorof Smirnof*.

Uji Normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu 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 (diambil turunnya nilainya).

Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua. (Sugiyono, 2012:277) persamaan regresi adalah:

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

Keterangan:

- Y = variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat
- A = konstanta
- B = koefisien regresi variabel independen
- X₁ = *tangible*
- X₂ = *reliability*
- X₃ = *responsiveness*
- X₄ = *assurance*
- X₅ = *empathy*
- E = eror

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 masyarakat) secara persial dan simultan.

a. Uji persial (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: Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

Hipotesis kedua

H₂: Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Reability* (kehandalan) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

Hipotesis ketiga

H₃: Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

Hipotesis keempat

H₄ : Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

Hipotesis kelima

H₅: Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Empathy* (empati) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

- 2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$
- 3) Menentukan kriteria pengujian :

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

Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, 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

H₆: Terdapat pengaruh secara simultan dimensi kualitas pelayanan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Duren.

- 2) Menentukan kriteria pengujian. Adapun kriteria pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$, maka H diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$, maka H ditolak

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

3.8.4 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 kantor Desa Duren Kecamatan Klakah.