

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yang berjenis kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bertujuan untuk menguji teori yang terkait dengan menilai variabel penelitian menggunakan metode statistik serta untuk menentukan hubungan antar variabel-variabel dalam penelitian. Penelitian kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang didalamnya meneliti tentang suatu populasi dan sampel tertentu guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2015:35).

Analisis asosiatif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antara satu atau lebih variabel dengan variabel yang lain yang hasilnya dapat digeneralisasikan atau tidak, jika hipotesis diterima maka terdapat hubungan antar variabel yang diteliti (Siregar, 2015:144).

#### **3.2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu variabel Pelayanan Publik dengan lima subvariabel yang diteliti diantaranya Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Tempat yang digunakan pada penelitian ini yaitu Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

### **3.3. Jenis dan Sumber data**

#### **3.3.1. Jenis data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan sebuah data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara dari sumber awalnya (Indriantoro & Supomo, 2014:146). Data ini dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil pengisian kuisioner oleh responden yaitu masyarakat yang ada di desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang. Hasil data primer dalam penelitian ini berupa jawaban dari responden yang telah mengisi jawaban atas pertanyaan - pertanyaan yang ada dalam kuisioner tersebut. Pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner tersebut menyangkut tentang pelayanan publik yang diberikan oleh petugas desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang dan apakah masyarakat sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

#### **3.3.2. Sumber Data**

##### **a. Data Internal**

Data internal merupakan data yang digunakan dalam suatu penelitian dimana data ini berasal dari dalam atau internal perusahaan atau organisasi yang bersangkutan (Paramita & Rizal, 2018:72). Data internal yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang yang membutuhkan pelayanan desa disana.

## **b. Data Eksternal**

Data eksternal adalah sebuah data yang berasal dari luar perusahaan atau organisasi yang bersangkutan (Paramita & Rizal, 2018:72). Sumber data eksternal pada penelitian ini berasal dari penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal maupun artikel yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya.

### **3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.4.1. Populasi**

Populasi merupakan daerah generalisasi yang berisi objek dan subjek yang memiliki kuantitas serta karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari lalu menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:92). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat desa Yosowilangun Kidul yang pernah menerima pelayanan di kantor desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang

#### **3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling**

Menurut Siregar (2015:56) sampel merupakan sebuah prosedur dalam pengambilan data yang hanya diambil beberapa sampel digunakan untuk menentukan karakteristik atau ciri – ciri yang diinginkan peneliti pada suatu populasi. Sampel adalah sebagian dari total populasi dengan karakteristik tertentu pada populasinya (Sugiyono, 2015:93). Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu masyarakat yang berkunjung dan membutuhkan layanan pada kantor desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan suatu teknik

pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan sama untuk semua unsur atau anggota dalam populasi yang akan digunakan dalam sampel (Sugiyono, 2015:140). Menurut Sugiyono (2015:91) *purposive sampling* adalah penentuan sampel pada penelitian yang menggunakan beberapa pertimbangan tertentu yang memiliki tujuan untuk membuat data agar lebih representatif. Adapun kriteria responden yang cocok digunakan sebagai sumber data, yaitu :

- a. Merupakan warga yang bertempat tinggal di desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang
- b. Warga Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang yang pernah merasakan pelayanan pada kantor desa Yoso Kidul Kota Lumajang
- c. Dapat diajak bekerjasama

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini dikembangkan oleh Roscoe (1982) dalam (Sugiyono, 2015:133) yaitu :

- a. Ukuran sampel yang cocok dalam penelitian yaitu antara 30 sampai 500.
- b. Jika sampel dibagi dalam beberapa kategori (seperti pria dan wanita, pegawai negeri swasta dan lainnya) maka total anggota sampel pada setiap kategori minimal 30.
- c. Jika pada penelitian ingin menggunakan analisis regresi dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya) maka total anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang ingin diteliti. Contohnya jika variabel penelitian ada 4 (independen dan dependen) maka total anggota sampel =  $10 \times 4 = 40$

- d. Untuk penelitian eksperimen sederhana dengan menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol maka total anggota kelompok sampel masing – masing 10 sampai 20.

Pada penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 5 (lima) variabel independen serta 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil  $10 \times 6$  variabel = 60 anggota sampel.

### **3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

#### **3.5.1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah sesuatu yang dapat dinilai dengan beberapa macam nilai yang berbentuk angka ataupun atribut berupa skala (Indriantoro & Supomo, 2011:61). Pada penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang digunakan yaitu Variabel Independen dan Variabel Dependen.

##### **a. Variabel Independen**

Variabel Independen merupakan variabel yang dapat menjadi sebab berubahnya atau timbulnya suatu variabel terkait. Dalam variabel ini terdapat proses tentang bagaimana cara penyelesaian masalah pada suatu penelitian (Sugiyono, 2015:64). Pada penelitian ini terdapat Variabel Independen berupa Pelayanan Publik dengan lima subvariabel yaitu :

- 1) Keandalan ( $X_1$ )
- 2) Daya Tanggap ( $X_2$ )
- 3) Jaminan ( $X_3$ )
- 4) Empati ( $X_4$ )

5) Bukti Fisik ( $X_5$ )

#### **b. Variabel Dependen**

Variabel Dependen merupakan variabel terikat yang dapat dipengaruhi oleh Variabel Independen tetapi pada Variabel Dependen ini tidak dapat mempengaruhi variabel lain (Indriantoro & Supomo, 2011:73). Sedangkan menurut Sugiyono (2014:39) Variabel Dependen menjadi dampak atau akibat dari keberadaan variabel bebas (independen). Variabel Dependen yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

#### **3.5.2. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan definisi yang menggambarkan suatu konsep dengan menggunakan konsep - konsep lain (Bakry, 2016:24). Definisi dari masing - masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik menurut (Sinambela, 2014:5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Indikator utama

dari sepuluh indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, dkk (1988) dalam Tjiptono (2019:305) adalah sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan yang diberikan oleh suatu jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), kesediaan untuk membantu para masyarakat dan menyampaikan layanan secara cepat dan tepat.
- 3) Jaminan (*Asurance*), bebas dari resiko, bahaya atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*Emphaty*), Kemampuan memahami masyarakat atas kebutuhan mereka
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), adalah sebuah tampilan fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan yang digunakan.

#### **b. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap suatu instansi sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. (Harbani Pasolong, 2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2012) dalam Nuralam (2017:60) secara sederhana mengemukakan empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan

pelanggan, yaitu salah satunya survei kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan pedoman umum pengeditan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah PAN/2/2004 yang memiliki 14 indikator, diantaranya :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

### **3.5.3. Definisi Operasional**

#### **a. Variabel Independen**

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu subvariabel dari Pelayanan Publik, diantaranya :

- 1) Keandalan (*Reliability*), menggunakan penilaian kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan



- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), menggunakan keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- 3) Jaminan (*Assurance*) menggunakan pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai, bebas dari resiko atau keragu-raguan.
- 4) Empati (*Emphaty*) menggunakan kemampuan para petugas dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) menggunakan penilaian fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

**b. Variabel Dependen**

Menurut Kotler (2012) dalam Nuralam (2017:60) secara sederhana mengemukakan empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu salah satunya survei kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan pedoman umum pengeditan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah PAN/2/2004 yang memiliki 14 indikator, diantaranya :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

### **3.6. Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian merupakan sebuah alat untuk mengukur suatu keadaan alam atau sosial yang akan diamati, sehingga variabel dapat dijadikan sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015:178). Dalam penelitian ini terdapat 6 instrumen yang akan digunakan, yaitu :

- a. Instrumen untuk mengukur Keandalan (*Reliability*)
- b. Instrumen untuk mengukur Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Instrumen untuk mengukur Jaminan (*Asurance*)
- d. Instrumen untuk mengukur Empati (*Emphaty*)
- e. Instrumen untuk mengukur Bukti Fisik (*Tangibles*)
- f. Instrumen untuk mengukur Kepuasan Masyarakat

Instrumen dalam penelitian ini disusun berlandaskan indikator - indikator variabel. Instrumen penelitian ini dan skala pengukurannya disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1 Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran	Sumber
1.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	a) Petugas selalu siap tepat waktu dalam melayani masyarakat b) Petugas cakap dalam melayani masyarakat c) Petugas memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat d) Petugas jarang sekali melakukan kesalahan dalam pelayanan	Ordinal	Parasuraman, dkk (1985) dalam Tjiptono (2019:306)
2.	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a) Petugas tanggap dan cepat dalam melayani masyarakat b) Petugas melayani sesuai dengan permintaan masyarakat c) Petugas selalu bersedia membantu masyarakat d) Petugas fasih dalam menjelaskan prosedur layanan	Ordinal	Parasuraman, dkk (1985) dalam Tjiptono (2019:306)
3.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a) Kemampuan dan pengetahuan petugas sangat baik dalam melayani b) Masyarakat merasa aman selama pelayanan berlangsung c) Petugas bersikap sopan d) Petugas selalu jujur dalam melayani masyarakat	Ordinal	Parasuraman, dkk (1985) dalam Tjiptono (2019:306)
4.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	a) Petugas selalu peduli dengan permasalahan masyarakat b) Petugas mudah ditemui c) Petugas selalu adil dalam memberikan pelayanan d) Kantor desa dapat memenuhi semua kebutuhan pelayanan masyarakat	Ordinal	Parasuraman, dkk (1985) dalam Tjiptono (2019:306)
5.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a) Teknologi dan peralatan yang digunakan memadai b) Kebersihan dan kenyamanan ruangan selalu terjamin c) Ruang pelayanan administrasi bagus dan rapi d) Petugas berpenampilan rapi	Ordinal	Parasuraman, dkk (1985) dalam Tjiptono (2019:306)
6.	Kepuasan Masyarakat	a) Saya (masyarakat) merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan b) Saya (masyarakat) merasa puas terhadap persyaratan pelayanan yang dibebankan c) Saya (masyarakat) merasa puas atas kejelasan identitas petugas (nama, jabatan dan	Ordinal	Keputusan Menteri Negara tentang Persetujuan Perangkat No. 25/KEP/M.

- 
- tanggung jawab) yang melayani
- d) Saya (masyarakat) Masyarakat merasa puas atas kedisiplinan petugas pelayanan
  - e) Saya (masyarakat) merasa puas atas petugas pelayanan yang bertanggung jawab
  - f) Saya (masyarakat) merasa puas atas kemampuan petugas pelayanan
  - g) Saya (masyarakat) merasa puas atas kecepatan pelayanan yang diberikan
  - h) Saya (masyarakat) merasa puas atas keadilan mendapatkan pelayanan
  - i) Saya (masyarakat) merasa puas atas kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
  - j) Saya (masyarakat) merasa puas atas kewajaran biaya pelayanan
  - k) Saya (masyarakat) merasa puas atas kepastian biaya pelayanan
  - l) Saya (masyarakat) merasa puas atas kepastian jadwal pelayanan
  - m) Saya (masyarakat) merasa puas atas kenyamanan lingkungan pelayanan
  - n) Saya (masyarakat) merasa puas atas keamanan pelayanan yang diberikan
- 

Skala pengukuran merupakan kemufakatan yang digunakan sebagai acuan untuk memastikan panjang pendeknya interval alat ukur, dari alat ukur yang telah disiapkan maka akan mengeluarkan data kuantitatif (Sugiyono, 2015:167). Skala yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu skala ordinal. Menurut Istijanto (2009:80) skala ordinal merupakan sakala yang memiliki urutan, nama jarak antara titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang sama. Skala ordinal hanya mengindikasikan kategori menjadi urutan pertama posisinya lebih tinggi daripada kategori urutan kedua dan kategori kedua memiliki kedudukan yang lebih tinggi daripada ketiga dan seterusnya.

Skala ordinal digunakan untuk memberikan informasi nilai pada jawaban. Pada setiap variabel penelitian diukur dengan instrumen pengukuran dalam bentuk kuesioner berskala ordinal dengan memenuhi pernyataan - pernyataan tipe skala *likert* yaitu skor 1 sampai 5. Skala *likert* merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seorang individu tentang keadaan sosial yang telah ditetapkan dengan spesifik sehingga dapat disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2015:168). Bentuk skala *likert*:

- |  |   |
|--|---|
| a. Sangat Setuju/selalu/sangat positif diberi skor       | 5 |
| b. Setuju/sering/positif diberi skor                     | 4 |
| c. Ragu - ragu/kadang - kadang/netral diberi skor        | 3 |
| d. Tidak setuju/hampir tidak pernah/ negatif diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor          | 1 |

### 3.7. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan inti dari setiap kegiatan penelitian yang berguna untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian. Dalam mengumpulkan data dari sampel maka dilakukan sebuah metode tertentu yang sesuai dengan tujuan. Pemilihan metode untuk setiap variabel tergantung pada beberapa faktor seperti jenis data dan karakteristik responden (Gulo, 2002:115). Dalam penelitian ini dilakukan metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara untuk menggali informasi atau data yang dilakukan oleh peneliti atau pewawancara dengan cara mengajukan pertanyaan -

pertanyaan kepada narasumber dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan (Sugiyono, 2015:244). Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang

b. Kuesioner.

Kuesioner adalah suatu cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa pernyataan maupun pertanyaan berupa tulisan responden agar dijawab (Sugiyono, 2015:230).

c. Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan atau tingkah laku seseorang saat kondisi tertentu guna memperoleh informasi yang pasti mengenai seseorang karena apa yang dikatakan orang lain tidak semusanya sama dengan apa yang dilakukan. Teknik observasi dilakukan dengan cara mengobservasi objek penelitian (Sugiyono, 2015:235). Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Dalam memperoleh data pada penelitian kuantitatif maka dilakukan analisis data yang aktivitasnya mencakup penyajian dan pengolahan data untuk menguji dan mendeskripsikan hipotesis dengan perhitungan menggunakan uji statistik (Siregar, 2015:125). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan terlebih dahulu dilakukan uji instrumen, kemudian uji asumsi klasik sebagai pertimbangan. Alasan memilih uji regresi

linier berganda dikarenakan jumlah variabel independen yang digunakan lebih dari satu dengan satu variabel dependen.

### 3.8.1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur tingkat kebenaran atau kesalahan suatu data yang digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur apa yang diujikan. Uji validitas ini merupakan ukuran yang digunakan dalam menilai seberapa baik alat ukur yang dipergunakan dalam mengukur objek yang diukur (Marzuki, dkk, 2020:61). Menurut Hidayat (2021:12) uji validitas menggunakan rumus *person product moment* yaitu :

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

Keterangan :

- n = jumlah responden
- X = skor variabel (jawaban responden)
- Y = skor total variabel (jawaban responden)

Dibawah ini merupakan kriteria dalam mengetahui kuesioner yang digunakan sudah valid untuk mengukur instrumen penelitian menurut Marzuki, dkk (2020:66) yaitu :

- 1) Jika seluruh item nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  bernilai 0,3 maka data dinyatakan lolos atau memenuhi uji validitas.

- 2) Jika seluruh item nilai  $R_{hitung} < R_{tabel}$  bernilai 0,3 maka data tidak lolos atau tidak memenuhi uji validitas.
- 3) Jika ditemukan item yang nilainya tidak valid, maka dilakukan identifikasi dengan melihat item mana yang tidak valid dan melakukan perbaikan item atau hilangkan item pengganggu tersebut.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi atau indikator suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner (Edison, 2015:24). Menurut Nugroho (2011:33), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Untuk lebih jelasnya kriteria uji reliabilitas dibedakan dalam tabel berikut ini :

**Tabel. 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas**

No.	<i>Interval Cronbach Alpha</i>	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: Nugroho (2011:33)

### 3.8.2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas Data

Menurut Gunawan (2017:93) uji normalitas bertujuan untuk memeriksa data apakah data tersebut berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov* yang menggunakan aplikasi SPSS dan memiliki kriteria sebagai berikut :



- 1) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data dinyatakan tidak berkontribusi normal
- 2) Jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas merupakan syarat untuk keseluruhan pengujian hipotesis kausalitas atau regresi. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkan dengan koefisien antar variabel bebas. Uji Multikolinearitas ini digunakan untuk mengetahui adanya kesalahan standar estimasi model didalam penelitian. Pengujian Multikolinearitas menggunakan kriteria nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan koefisien korelasi antar variabel bebas (Gunawan, 2017:102). Kriteria Uji Multikolinearitas adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai VIF  $< 10$  dan nilai dari nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut dikatakan bebas dari kesalahan dalam pengujian multikolinearitas.
- 2) Apabila nilai VIF  $> 10$  dan nilai dari nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut memiliki kesalahan dalam pengujian multikolinearitas. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) maka akan semakin rendah nilai *tolerance*-nya.

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah varian dari residual satu pengamatan yang lain terdapat ketidaksamaan. Untuk mendeteksi uji

heteroskedastisitas menggunakan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai prediksi (ZPRED) dengan nilai residualnya (ZRESID). Model yang baik diperoleh apabila tidak adanya pola tertentu pada grafik, seperti menyempit lalu menyebar ataupun sebaliknya yaitu melebar lalu menyempit, dan menggumpal ditengah (Sutopo & Slamet, 2017:113).

### 3.8.3. Analisis Regresi linier Berganda

Regresi berganda merupakan suatu model sebuah peramaan linier dengan variabel bebas lebih dari satu, dengan rumus (Mulyono, 2018:112) Analisis regresi linier berganda merupakan model regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat). Berikut rumus yang digunakan :

$$KM = a + b_1Rb + b_2DT + b_3Jm + b_4Em + b_5BF + e$$

Keterangan :

KM = Kepuasan Masyarakat (Y)

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$  = Koefisien Regresi Variabel Independen

Rb = Keandalan ( $X_1$ )

DT = Daya Tanggap ( $X_2$ )

Jm = Jaminan ( $X_3$ )

Em = Empati ( $X_4$ )

BF = Bukti Fisik ( $X_5$ )

e = *error*

### 3.8.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan setelah pengujian regresi linier berganda. Pengujian hipotesis ini untuk menentukan adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis pada penelitian ini berfokus pada uji parsial atau uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain konstan.

#### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (Uji Parsial) memiliki tujuan untuk menguji hipotesis terkait hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Algifari, 2017:77). Uji t (Uji Parsial) dalam penelitian ini menguji terkait pengaruh signifikan antara variabel independen yaitu Kehandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ). Tahapan dalam Uji t (Uji Parsial) adalah sebagai berikut :

#### 1) Merumuskan $H_0$ dan $H_a$ .

Hipotesis nol ditandai dengan  $H_0$  yang berarti negatif atau penolakan pernyataan hipotesis penelitian. Sedangkan hipotesis alternatif ditandai dengan  $H_a$  atau  $H_1$  yang merupakan suatu pernyataan yang menekankan adanya hubungan atau korelasi antara kelompok variabel (Kusumastuti dkk, 2020:23).

- a)  $H_0 : b_i = 0$  artinya, variabel independen (bebas) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat).

- b)  $H_a : b_i \neq 0$  artinya, variabel independen (bebas) berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat)

Sedangkan Rancangan pengujian hipotesis secara parsial (individual) pada penelitian ini adalah:

Hipotesis Pertama :

- $H_1$  Terdapat Pengaruh antara Keandalan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

Hipotesis Kedua :

- $H_2$  Terdapat Pengaruh antara Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

Hipotesis Ketiga :

- $H_3$  Terdapat Pengaruh antara Jaminan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

Hipotesis Keempat :

- $H_4$  : Terdapat Pengaruh antara Empati Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yoso Kidul Kota Lumajang.

Hipotesis Kelima :

- $H_5$  : Terdapat Pengaruh antara Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

## 2) Menentukan Tingkat Signifikansi ( $\alpha$ )

Nilai  $t_{tabel}$  ditentukan dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan penelitian ini adalah sebesar 0,05 atau 5% dengan *degree of freedom* (df)  $n-k-1$  dimana  $n$

adalah jumlah data/observasi/responden dan k adalah jumlah variabel independen (bebas).

3) Kriteria Pengambilan Keputusan

- a) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  ataupun  $sig > 0,05$  (5%) berarti,  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak dan tidak terdapat pengaruh.
- b) Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$  ataupun  $sig \leq 0,05$  (5%) berarti,  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima dan terdapat pengaruh.

4) Menentukan nilai  $t_{hitung}$  dengan rumus :

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

5) Membuat sebuah kesimpulan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

### 3.8.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Widarjono (2015:266) menjelaskan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur atau menilai total variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X). Untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda yakni dengan menggunakan nilai *R Square*. Pada koefisien determinasi ( $R^2$ ) nantinya akan didapati nilai guna mengukur besarnya bantuan dari beberapa variabel independen (X) terhadap naik turunnya variabel dependen (Y) yang umumnya dinyatakan dalam presentase (%). Riyanto dan Hatmawan (2020:141) menyebutkan nilai Koefisien Determinasi mempunyai interval antara 0-1. Nilai *R Square* yang kecil bahwa menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam penelitian ini yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) dalam menjelaskan variabel dependen penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sangat terbatas.

Sebaliknya, jika nilai *R Square* yang besar mendekati 1 maka menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yaitu Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) mampu untuk memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

