

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017:23) metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan. Dalam penelitian ini mencari hubungan kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat.

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara variabel independen (X) yaitu kondisi sekitar (X_1), tata letak spasial dan fungsionalitas (X_2), dan tanda, simbol dan artefak (X_3) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan masyarakat.

3.2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari

penelitian memilih lokasi pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yang dibutuhkan banyak masyarakat
- b. Ketersediaan data dan kondisi objek yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian
- c. Dukungan untuk melakukan penelitian dari Kepala/Camat Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sehingga membantu memudahkan peneliti untuk melaksanakan penelitian
- d. Lokasi objek yang tidak jauh dari domisili tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian

Objek penelitian pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yang terdiri dari variabel independen yaitu kondisi lingkungan sekitar (X_1), tata letak spasial dan fungsionalitas (X_2), dan tanda, simbol dan artefak (X_3) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan masyarakat.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Data hasil penelitian yang dapat digunakan dalam pembuatan kebijakan, bila dilihat dari jenis sumbernya dapat dibagi menjadi data hasil penelitian lapangan (primer) dan data dokumentasi (sekunder) (Sugiyono, 2017:10). Jenis data dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan jenis data sekunder.

a. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2017:10) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Secara khusus data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian.

Data primer dalam penelitian ini berupa pengisian kuisisioner oleh responden yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Kuisisioner berisi tentang dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak terhadap kepuasan masyarakat.

b. Data Sekunder

(Sugiyono, 2017:10) berpendapat bahwa data sekunder disebut dengan data dokumentasi merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dicatat dan diperoleh dari pihak lain).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka, buku-buku literatur, dan jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak, serta kepuasan masyarakat.

3.3.2. Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2017:10) bila dilihat dari sumber kepemilikan datanya, data hasil penelitian lapangan maupun dokumentasi dapat dibagi menjadi data

internal dan data eksternal. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 macam yaitu data internal dan data eksternal.

a. Data Internal

Data internal adalah data hasil penelitian yang berasal dari lembaganya sendiri dan data itu menunjukkan kondisi lembaga tersebut (Sugiyono, 2017:10). Sumber data internal dalam penelitian ini adalah data profil Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

b. Data Eksternal

Menurut (Sugiyono, 2017:10) data eksternal adalah data hasil penelitian yang berasal dari luar lembaganya sendiri. Sumber data eksternal dalam penelitian ini adalah hasil data dari penyebaran kuesioner kepada responden yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulnnya (Sugiyono, 2017:136). Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki objek atau subjek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan dan kepentingan administrasi pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang selama periode penelitian dengan rata-rata jumlah

masyarakat yang melakukan pelayanan perkiraan dalam satu hari sebanyak 25 orang. Maka rata-rata perbulan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan perkiraan sebanyak 25 hari x 25 orang = 625 orang.

3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2017:137) 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, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Namun sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili), jika tidak mampu memilih sampel yang representatif maka dapat menimbulkan kesimpulan yang salah mengenai apa yang diteliti.

Menurut (Sugiyono, 2017:139) berpendapat bahwa teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*.

Teknik sampling dalam penelitian ini diambil secara *Nonprobability sampling* dan teknik yang dipilih yaitu *accidental sampling* (sampling kebetulan). Menurut (Sugiyono, 2017:67) menjelaskan bahwa *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Prinsip pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah setiap elemen populasi yang sudah mengunjungi kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Untuk mengukur sampel dalam penelitian ini digunakan model yang dikembangkan oleh Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2017:155) dan memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian, yaitu:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian 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 kategori minimal 30
- c. Apabila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$
- d. Dalam penelitian eksperimen sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20

Berdasarkan pendapat diatas maka analisis dalam penelitian ini merupakan analisis regresi linier berganda dan dalam penentuan sampelnya merujuk pada jumlah variabel yaitu, 3 (tiga) variabel independen, dan 1 (satu) variabel dependen. Sampel yang diambil dari masing – masing variabel yang ditingkatkan menjadi 4 variabel x 15 responden = 60 sampel responden.

3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017:66) 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. Crewell dalam (Sugiyono, 2017:67) berpendapat bahwa variabel adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang bisa bervariasi antara orang dan organisasi yang diteliti.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 macam yaitu variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel Independen

Variabel independen atau dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). (Sugiyono, 2017:68).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kondisi lingkungan sekitar (X_1)
- 2) Tata letak spasial dan fungsionalitas (X_2)
- 3) Tanda, simbol, dan artefak (X_3)

b. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2017:68) Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang

menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y).

3.5.2. Definisi Konseptual

a. Kondisi Lingkungan Sekitar (X_1)

(Lupiyoadi, 2014:125) Maksud lingkungan sekitar adalah segala hal yang dapat mempengaruhi panca indera. Fokus utamanya adalah bagaimana membuat suatu lingkungan yang dapat memengaruhi perasaan konsumen sehingga merasa nyaman saat berada di lingkungan pelayanan.

b. Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X_2)

Merupakan denah ruangan, ukuran, dan bentuk dari perlengkapan perabot, meja-meja, mesin dan peralatan yang berpotensi dan cara mereka diatur juga kemampuan benda-benda tersebut untuk memfasilitasi kegiatan transaksi jasa. Fungsionalitas mengacu pada efektivitas tata ruang untuk memfasilitasi pelayanan yang efisien dan memberikan kepuasan pelanggan (Indah et al., 2018).

c. Tanda, Simbol, dan Artefak (X_3)

Menurut (Indah et al., 2018) Tanda-tanda, simbol dan bentuk bangunan yang mampu mengkomunikasikan tampilan bagi pelanggan. Segala sesuatu yang ada di lingkungan jasa yang berperan sebagai sinyal secara langsung maupun tidak langsung untuk mengkomunikasikan citra perusahaan, membantu pelanggan menemukan arahnya, dan untuk menyampaikan proses pelayanan jasa.

d. Kepuasan Konsumen (Kepuasan Masyarakat) (Y)

Menurut Kotler dalam (Indah et al., 2018) kepuasan konsumen dalam penelitian ini kepuasan masyarakat (Y) adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan Konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

3.5.3. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian dilihat berdasarkan ciri – ciri spesifik yang berada dalam indikator – indikator atau dimensi – dimensi variabel penelitian. (Widodo, 2017:82)

Variabel independen adalah variabel yang bisa mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan memiliki hubungan yang positif maupun yang negative bagi variabel dependen nantinya. Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini antara lain:

a. Kondisi Lingkungan Sekitar (X_1)

Menurut (Lupiyoadi, 2014:125) kondisi lingkungan adalah segala hal yang dapat mempengaruhi panca indera. Perhatian utama adalah bagaimana menciptakan lingkungan yang dapat mempengaruhi perasaan konsumen dan membuat mereka merasa nyaman dalam lingkungan pelayanan.

Dalam penelitian ini kondisi lingkungan sekitar adalah kondisi tempat masyarakat melakukan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Untuk menjangkau pendapat responden tentang variabel kondisi

lingkungan sekitar, maka membuat dan menyebarkan kuesioner yang disusun dalam skala *likert*.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018) indikator kondisi lingkungan sekitar adalah sebagai berikut:

1) Temperatur/suhu

Temperatur/suhu ukuran tingkat atau derajat panas pada benda/ruangan. Suhu menunjukkan tingkat banyaknya energi kalor yang ada di dalam ruangan tersebut.

2) Pencahayaan

Pencahayaan adalah yang menjadi sumber penerangan utama pada setiap ruangan. Lampu jenis ini biasanya berada di bagian tengah ruangan atau jika ruangan berukuran luas, maka *general lighting* dipasang pada titik-titik yang simetris dan merata.

3) Aroma/bau

Aroma/bau merupakan zat kimia yang tercampur di udara, umumnya dengan konsentrasi yang sangat rendah, yang manusia terima dengan indra penciuman. Bau dapat berupa bau sedap maupun tak sedap.

4) Kebisingan lingkungan sekitar

Kebisingan lingkungan sekitar merupakan bunyi yang tidak diinginkan dari usaha atau kegiatan dalam tingkat dan waktu dan tertentu yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan manusia dan kenyamanan lingkungan tersebut.

Berdasarkan indikator tentang kondisi sekitar, maka disusun kuesioner sebagai skala pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Temperatur/suhu lingkungan sekitar tempat pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat baik
- 2) Pencahayaan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat baik
- 3) Tidak ada aroma/bau yang mengganggu penciuman pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- 4) Tidak ada kebisingan yang mengganggu pendengaran pada lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

b. Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X₂)

Tata letak adalah denah ruangan, ukuran, dan bentuk dari perlengkapan perabot, meja-meja, mesin dan peralatan yang berpotensi untuk memfasilitasi kegiatan transaksi jasa. Fungsionalitas mengacu pada efektivitas tata ruang untuk memfasilitasi pelayanan yang efisien dan memberikan kepuasan pelanggan (Indah et al., 2018).

Dalam penelitian ini tata letak spasial dan fungsionalitas adalah tata letak dan fungsi peralatan serta perabotan dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Untuk menjangkau pendapat responden tentang variabel tata letak spasial dan fungsionalitas, maka membuat dan menyebarkan kuesioner yang disusun dalam skala *likert*.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018) indikator tata letak spasial dan fungsionalitas adalah sebagai berikut:

1) Tata letak peralatan

Tata letak peralatan adalah pengaturan peralatan untuk menciptakan area kerja yang efisien, aman, dan ekonomis guna menunjang pelayanan yang berkualitas.

2) Tata letak perabotan

Tata letak perabotan adalah pengaturan perabotan untuk menciptakan area kerja yang efisien, aman, dan ekonomis

3) Keberfungsian alat

Keberfungsian alat merupakan penggunaan fasilitas pelayanan/peralatan yang berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan indikator tentang tata letak spasial dan fungsionalitas, maka disusun kuesioner sebagai skala pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Susunan peralatan seperti komputer dan peralatan penunjang pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi
- 2) Susunan perabotan seperti meja dan kursi pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi
- 3) Alat yang digunakan dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang berfungsi dengan baik

c. Tanda, Simbol, dan Artefak (X₃)

Menurut (Indah et al., 2018) Tanda-tanda, simbol dan bentuk bangunan yang mampu mengkomunikasikan tampilan bagi pelanggan. Segala sesuatu yang ada di lingkungan jasa yang berperan sebagai sinyal secara langsung maupun tidak

langsung untuk mengkomunikasikan citra perusahaan, membantu pelanggan menemukan arahnya, dan untuk menyampaikan proses pelayanan jasa.

Dalam penelitian ini tanda, simbol, dan artefak adalah tanda-tanda yang berada dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Untuk menjaring pendapat responden tentang variabel tanda, simbol, dan artefak, maka membuat dan menyebarkan kuesioner yang disusun dalam skala *likert*.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018) indikator tanda, simbol, dan artefak adalah sebagai berikut:

1) Tanda/petunjuk layanan

Tanda/petunjuk layanan terdiri atas beberapa macam informasi yang digambarkan pada papan, lengkap dengan nama serta lambang petunjuk arah.

2) Papan nama

Papan nama adalah sebuah papan yang umumnya digunakan untuk menginformasikan nama perusahaan/kantor. Adakalanya, papan nama juga dilengkapi dengan informasi mengenai barang/jasa yang ditawarkan dan alamat lengkap. Papan nama membantu pengunjung untuk mengidentifikasi bangunan atau tempat usaha.

3) Tanda aturan berperilaku

Tanda aturan berperilaku merupakan penjabaran nilai-nilai dasar yang merupakan standar perilaku minimum yang harus dipatuhi oleh setiap pribadi dan anggota organisasi sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan indikator tentang tanda, simbol, dan artefak, maka disusun kuesioner sebagai skala pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Tanda/petunjuk loket pelayanan, area parkir, dan fasilitas penunjang lainnya pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat jelas dan baik
- 2) Papan nama pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat jelas dan baik
- 3) Tanda aturan berperilaku seperti dilarang merokok dan tutup pintu kembali pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat baik dan jelas

d. Kepuasan Konsumen (Kepuasan Masyarakat) (Y)

Menurut Kotler dalam (Indah et al., 2018) Kepuasan Konsumen, dalam penelitian ini kepuasan masyarakat (Y) adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan Konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

Dalam penelitian ini kepuasan konsumen atau kepuasan masyarakat adalah hasil yang diperoleh masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Untuk menjangkau pendapat responden tentang variabel kepuasan masyarakat maka membuat dan menyebarkan kuesioner yang disusun dalam skala *likert*.

Menurut Tjiptono & Diana (2015:53) Indikator kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Kecepatan layanan

Kecepatan layanan adalah suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif) dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2) Fasilitas layanan

Fasilitas layanan adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

3) Keramahan staff layanan

Keramahan staff layanan ditunjukkan dari ketulusan karyawan dalam menunjukkan perhatian pada saat melayani masyarakat yang melakukan keperluan.

Berdasarkan indikator tentang kepuasan konsumen atau kepuasan masyarakat maka disusun kuesioner sebagai skala pengukuran, sebagai berikut:

- 1) Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- 2) Saya merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- 3) Saya merasa puas dengan keramahan staff pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut (Sugiyono, 2017:172) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini agar tidak terjadi

kesalahan dalam menentukan langkah-langkah analisis data dan penelitian selanjutnya, peneliti menggunakan skala *Likert*.

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. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2017:157-158).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:29) Skala ordinal adalah skala pengukuran yang pengukuran menyatakan kategori dengan melakukan ranking terhadap katagori dan juga mengurutkan data dari yang tinggi hingga ke paling rendah tanpa memperhatikan jaraknya. Adapun susunan variabel, indikator, instrumen, dan skala penelitian disajikan dalam bentuk tabel yakni sebagai berikut.

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Instrumen, dan Skala Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala <i>Likert</i>	Sumber
1	Kondisi Lingkungan Sekitar (X ₁)	1.1 Temperatur/suhu	1.1 Temperatur/suhu lingkungan sekitar tempat pelayanan pada Kantor Kecamatan	Ordinal	Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018)

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala Likert	Sumber
			Tempeh Kabupaten Lumajang sangat baik		
		1.2 Pencahayaan	1.2 Pencahayaan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat baik		
		1.3 Aroma/bau	1.3 Tidak ada aroma/bau yang mengganggu penciuman pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang		
		1.4 Kebisingan lingkungan sekitar	1.4 Tidak ada kebisingan yang mengganggu pendengaran pada lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang		
2	Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X ₂)	2.1 Tata letak peralatan	2.1 Susunan peralatan seperti komputer dan peralatan penunjang pelayanan pada Kantor	Ordinal	Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018)

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala Likert	Sumber
			Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi		
		2.2 Tata letak perabotan	2.2 Susunan perabotan seperti meja dan kursi pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang tersusun baik dan rapi		
		2.3 Keberfungsian alat	2.3 Alat yang digunakan dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang berfungsi dengan baik		
3	Tanda, simbol, dan Artefak (X ₃)	3.1 Tanda/petunjuk layanan	3.1 Tanda/petunjuk loket pelayanan, area parkir, dan fasilitas penunjang lainnya pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten	Ordinal	Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018)

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala Likert	Sumber
			Lumajang sangat jelas dan baik		
		3.2 Papan nama	3.2 Papan nama pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat jelas dan baik		
		3.3 Tanda aturan berperilaku	3.3 Tanda aturan berperilaku seperti dilarang merokok dan tutup pintu kembali pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sangat baik dan jelas		
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	4.1 Kecepatan layanan	4.1 Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang	Ordinal	Tjiptono & Diana (2015:53)
		4.2 Fasilitas layanan	4.2 Saya merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tempeh		

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala Likert	Sumber
		4.3 Keramahan staf layanan	4.3 Saya merasa puas dengan keramahan staf pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang		

Sumber : Lovelock dan Wirtz dalam (Indah et al., 2018) dan Tjiptono & Diana (2015:53)

3.7. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuisisioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2017:219).

3.7.1 Kuisisioner

Menurut (Sugiyono, 2017:225) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Kuisisioner ini dibagikan langsung kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Dengan penyebaran kuesioner ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang akurat mengenai dimensi *servicescape* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yang meliputi kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol, dan artefak.

Skala *Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel yang diteliti. Skala *Likert* menurut (Sugiyono, 2015:165) digunakan untuk mengembangkan instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat Setuju/selalu/sangat positif	5
2	Setuju/sering/positif	4
3	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	3
4	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif	2
5	Sangat tidak setuju/tidak pernah	1

Sumber : (Sugiyono, 2015:166)

3.7.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2017:220)

Kegiatan wawancara dilakukan dengan komunikasi secara langsung kepada responden yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

3.7.3 Observasi

Menurut (Sugiyono, 2017:229) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek alam yang lain.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti berupa dimensi *servicescape* dan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

3.7.4 Dokumentasi

Widodo, (2017:75) Dokumentasi merupakan kegiatan pengumpulan data digunakan untuk penelusuran dokumen. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian berupa foto/gambar sekitar lingkungan pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

3.7.5 Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian dengan cara mencari kepustakaan yang berkaitan dengan pertanyaan yang diteliti. Untuk mendapatkan teori tersebut, peneliti melakukan studi literatur. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran jasa, dan dimensi *servicesape* yang meliputi kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak, serta kepuasan konsumen atau kepuasan masyarakat.

3.8. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisa data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik yang terdiri dari dua macam yaitu statistik *deskriptif* dan statistik *inferensial* (Sugiyono, 2015:253-254).

Sebelum dilakukannya analisis dan uji pengaruh, maka kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya melakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda, bahwa data harus berdistribusi normal terbebas dari multikolinieritas (*Multicolonearity*) dan heteroskedastisitas (*Heterokedasticity*).

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas Data

Valid dalam penelitian kuantitatif (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:36) berarti menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Menurut (Ghozali, 2013:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

(Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:39) Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasi skor pada

setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Berikut rumus korelasi

Product Moment :

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara butir dengan jumlah skor

x : Skor butir

y : Jumlah skor

n : Banyaknya sampel

Menurut Sugiono (2012:178) analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor dari faktor dengan skor total. Jika korelasi setiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini bila korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak *valid*.

b) Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya dapat dipercaya sehingga dapat diandalkan. Reliabilitas suatu indikator atau variabel menyangkut tiga faktor: *stable reliability*, *representative reliability*, dan *equivalence reliability*. (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:54)

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cornbach*. Menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:61-62) metode *Alpha Cornbach* dapat

digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai misalnya skala 1 sampai 10 atau antara 1 sampai

5. Rumus indeks reliabilitas *Alpha Cornbach* adalah sebagai berikut:

$$R = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

R = Indeks reliabilitas

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

Menurut Nugroho dalam (Triana & Oktavianto, 2013) indeks kriteria reliabilitas disajikan dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.3 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval <i>Alpha Cornbach</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 dalam (Triana & Oktavianto, 2013)

Instumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya diatas 0,60.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

a) Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka tidak dapat menggunakan analisis parametrik melainkan menggunakan analisis non-

parametrik. Cara untuk menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, biasanya hanya melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau tidak, atau menggunakan *scatter plot* dengan mengacu pada nilai residu yang membentuk pola tertentu. (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:134)

Menurut (Ghozali, 2013:156) beberapa metode uji normalitas yaitu melihat penyebaran data pada grafil *Normal P-P Plot*. *Probability plot* digunakan untuk membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinieritas

Menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:141) Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami gejala multikolinieritas maka dapat dilihat pada:

- 1) Tidak konsistennya antara koefisien regresi yang didapat pada teori yang digunakan. Seperti nilai koefisien regresi yang dihasilkan oleh perhitungan

menghasilkan nilai negatif, sedangkan teori yang digunakan menunjukkan bahwa koefisien regresi bernilai positif.

- 2) Nilai R-Square semakin membesar, padahal dalam pengujian parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$.
- 3) Terjadi perubahan yang berarti pada koefisien model regresi. Misalnya nilai menjadi lebih besar atau kecil jika dilakukan penambahan atau pengurangan sebuah variabel bebas dari model regresi.
- 4) *Overestimated* dari nilai standar eror untuk koefisien regresi.

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 perhitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ dan bila menghasilkan nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi. Selain itu, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Suatu model pengujian seperti regresi linier berganda, maka data harus terbebas dari heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat heteroskedastisitas yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat. (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:138-139)

Menurut (Ghozali, 2013:134) cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* dengan dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:157) merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependen Y. Secara umum model regresi linier berganda untuk populasi adalah sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Variabel independen 1

X_2 = Variabel independen 2

X_3 = Variabel Independen 3

e = Error

Persamaan analisis regresi berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KM = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 TL + \beta_3 TS + e$$

Keterangan:

KM = Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel independen

KL = Kondisi Lingkungan Sekitar

TL = Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas

TS = Tanda, Simbol, dan Artefak

e = Error

Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara tiga variabel independen (X) yaitu kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, tanda, simbol dan artefak yang paling dominan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat.

3.8.4 Uji Hipotesis

Setelah memperoleh persamaan regresi linier berganda, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Dan variabel manakan diantara variabel independen yang dominan terhadap variabel dependen.

a) Uji t (Uji Parsial)

Menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:168) uji t-parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap

variabel terikat. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah, suatu variabel X masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel terikat Y.

Berikut langkah-langkah dalam pengujian hipotesis:

1) Membuat hipotesis pada penelitian (H1, H2, dan H3)

(a) Hipotesis pertama

H1 : Terdapat pengaruh kondisi lingkungan sekitar terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

(b) Hipotesis kedua

H2 : Terdapat pengaruh tata letak spasial dan fungsionalitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

(c) Hipotesis ketiga

H3 : Terdapat pengaruh tanda, simbol, dan artefak terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

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

3) Menentukan kriteria pengujian:

Jika nilai $t_{hitung} >$ nilai t tabel maka Hipotesis (H) diterima

Jika nilai $t_{hitung} <$ nilai t tabel maka Hipotesis (H) ditolak

4) Menghitung nilai statistik (t_{hitung}) dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\text{koefisien } \beta}{\text{standart error}}$$

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

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

(Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:159) Koefisien determinasi (R^2) atau sering disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) atau pada regresi linier berganda yaitu dengan menggunakan *R-Square*. Nilai koefisien determinasi (*R-Square*) digunakan untuk melihat besarnya nilai pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan arti lain, semakin nilai *R-Square* mendekati 1, maka semakin baik model regresi yang terbentuk untuk menjelaskan permasalahan (*test goodness of fit model*).

Dalam penelitian ini koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mencari seberapa besarnya pengaruh variabel independen yang terdiri dari kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial / fungsionalitas dan tanda, simbol, dan artefak, terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

