

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, *table*, grafik, atau tampilan lainnya.

Menurut Sugiyono, 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 (Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes, 2015)

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri variabel *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang

menyatakan ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel independen (bebas) yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) (X₁), *Reliability* (keandalan) (X₂), *Emphaty* (empati) (X₃), *Assurance* (jaminan) (X₄), dan *Tangible* (bukti langsung) (X₅), dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan masyarakat (Y). Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Polres Lumajang tepatnya pada masyarakat pelapor pada Polres Lumajang. Adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut :

- 1) Lokasi obyek penelitian ini berada di kota Lumajang memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.
- 2) Penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.
- 3) Ketersediaan data yang menunjang penelitian, baik dari perusahaan/instansi terkait maupun masyarakat, sehingga pertanyaan-pertanyaan dari penelitian dapat terjawab.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan penjelasan sebagai berikut (Ramadhani et al., 2018) Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri dalam bentuk tulisan melalui objek penelitiannya. Data primer dalam penelitian ini adalah kuisioner yang di bagikan kepada responden

yakni pengguna jasa pelayanan di Polres Lumajang terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan data eksternal, sebagai berikut (Suliyanto, 2018:155):

a. Data Internal

Data internal merupakan data yang dikumpulkan dari dalam organisasi atau perusahaan itu sendiri. Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Lumajang tahun 2022.

b. Data Eksternal

Data eksternal merupakan data yang dikumpulkan dari luar organisasi atau perusahaan itu sendiri. Data eksternal diperoleh dari masyarakat yang melakukan proses pelaporan/pengaduan pada Polres Lumajang yang dapat dijadikan tujuan agar mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Polres Lumajang melalui kotak saran indeks kepuasan pelayanan masyarakat.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:148). Populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti. Populasi ini sering juga disebut dengan universe. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati,

dan manusia, di mana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati (Syahrums & Salim, 2014:113).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pelapor/pengaduan yang datang ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Lumajang sebanyak 153 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:149). Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya (Syahrums & Salim, 2014:114). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan laporan kepolisian yang termasuk dalam jenis hukum pidana pada Polres Lumajang selama periode bulan Januari-April 2022 yang berjumlah 153 orang.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2014:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non probability sampling* dengan cara *Insidental sampling*. *Non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling sistematis, kuota, insidental, purposive, jenuh, snowball* (Sugiyono, 2014:84). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014:85) mengemukakan bahwa *Insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,

yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum suatu survei populasi terbatas (*finite population survey*), dimana tujuan utama dari survei tersebut adalah untuk mengestimasi proporsi populasi. Perlu digaris bawahi dalam pengertian tersebut bahwa yang diestimasi adalah proporsi populasi (P), bukan rata-rata populasi (μ) atau parameter lainnya. Bentuk rumus slovin : $n = N/1+N_e^2$ dimana n adalah ukuran sampel yang akan dicari, N adalah ukuran populasi dan e adalah *margin of error* yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan.

Dalam penelitian ini anggota sampel yang diambil dengan rumus slovin dari jumlah masyarakat yang melakukan laporan kepolisian yang termasuk dalam jenis hukum pidana pada Polres Lumajang selama periode bulan Januari-April 2022 yang berjumlah 153 orang, maka jumlah anggota sampel dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 N &= 153/(1+(153)(10\%)^2) \\
 &= 153/(1+(153)(0,1)^2) \\
 &= 153/(1+(153)(0,01)) \\
 &= 153/(1+1,53) \\
 &= 154/2,53 \\
 &= 60,4
 \end{aligned}$$

Dari hasil akhir perhitungan di atas, banyaknya sampel Di bulatkan menjadi 60 responden.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian merupakan suatu atribut, nilai/ sifat dari obyek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:96). Terdapat 2 (dua) variabel penelitian antara lain :

a. 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. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung).

b. 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. Adapun yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

3.5.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Rahman Mulyawan, 2016:48). Pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai dimensi SERVEQUAL, yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan materialyan digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

b. Kepuasan masyarakat

Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kenyataan (Muhlisin, 2018). Jadi kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari persepsi (pandangan) seseorang atas harapan sebelumnya sesuai dengan kenyataan baik produk maupun jasa yang didapatkan. Menurut (Pujiono *et al.*, 2013:46) indikator variabel dependen kepuasan masyarakat dalam penelitian ini yang disebutkan sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan
- 4) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 5) Kedisiplinan 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

Definisi operasional adalah sebuah batasan batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel penelitiannya sendiri sehingga variabel penelitian dapat diukur. Itu sebabnya, definisi operasional adalah definisi penjelas, karena akibat definisi yang diberikannya, sebuah variabel penelitian menjadi lebih jelas (Syahrudin & Salim, 2014:109).

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Rahman Mulyawan, 2016:48).

Secara rinci dinyatakan bahwa dari dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diperoleh indikator sebagaimana berikut ini (Rahman Mulyawan, 2016:52):

- 1) Dimensi *Tangible* terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - c. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsivness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:
 - a. Petugas/aparatur merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur
- 4) Dimensi *Assurance* (keterjaminan) terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
 - c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
 - d. Melayani tanpa diskriminatif

Berlandaskan indikator mengenai *Tangibel* (bukti fisik), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Penampilan petugas Polres Lumajang dalam melayani masyarakat sudah baik dan menarik
- 2) Kenyamanan tempat pelayanan masyarakat pelapor sudah memadai
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan masyarakat pelapor sudah baik
- 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan masyarakat pelapor sudah baik
- 5) Kemudahan akses masyarakat dalam pelayanan masyarakat pelapor (informasi dan petunjuk jelas)
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan masyarakat pelapor sudah baik dan memadai

Berlandaskan indikator mengenai *Reliability* (Kehandalan), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pelapor sudah baik

- 2) Kemampuan petugas/aparatur dalam proses pelayanan masyarakat pelapordapat dipercaya
- 3) Keahlian petugas/aparatur dalam proses pelayanan masyarakat pelaporsudah baik dan dapat dipercaya

Berlandaskan indikator mengenai *Responsivness* (respon/ketanggapan), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Petugas/aparatur sudah merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan sudah direspons oleh petugas/aparatur

Berlandaskan indikator mengenai *Assurance* (keterjaminan), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan masyarakat pelapordi Polres Lumajang
- 2) Petugas telah memberikan jaminan biaya dalam pelayanan masyarakat pelapordi Polres Lumajang
- 3) Petugas telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan masyarakat pelapor di Polres Lumajang
- 4) Petugas telah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan masyarakat pelapor di Polres Lumajang

Berlandaskan indikator mengenai *emphaty* (Empati), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Petugas selalu Mendahulukan kepentingan masyarakat pelapor
- 2) Petugas selalu melayani dengan sikap yang ramah kepada masyarakat pelapordi Polres Lumajang
- 3) Petugas selalu melayani dengan sikap yang sopan dan santunkepada masyarakat pelapor
- 4) Petugas selalu melayani tanpadiskriminatifkepada masyarakat pelapor

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kenyataan (Muhlisin, 2018). Jadi kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari persepsi (pandangan) seseorang atas harapan sebelumnya sesuai dengan kenyataan baik produk maupun jasa yang didapatkan. Menurut (Pujiono *et al.*, 2013:46).

Berlandaskan indikator mengenai kepuasan masyarakat, dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran diantaranya :

- 1) Prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sederhana dan tidak berbelit-belit.
- 2) Tersedianya persyaratan pelayanan di Polres Lumajang yang jelas, mudah dan tidak berbelit
- 3) Kemudahan untuk menemui/ menghubungi petugas pelayanan di Polres Lumajang

- 4) Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Polres Lumajang
- 5) Polres Lumajang menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu
- 6) Polres Lumajang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sesuai dengan bidang tugasnya.
- 7) Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan.
- 8) Polres Lumajang memberikan perlakuan yang adil bagi masyarakat tanpa membeda-bedakan satu sama lain.
- 9) Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan menghormati masyarakat.
- 10) Kewajaran biaya / tarif dalam mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang
- 11) Polres Lumajang memberikan kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan
- 12) Polres Lumajang memberikan Kejelasan jadwal pelayanan.
- 13) Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di Polres Lumajang
- 14) Keamanan lingkungan tempat pelayanan

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian menurut (Sugiyono, 2015b) menyatakan Instrumen penelitian adalah merupakan alat ukur seperti, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data,

dan instrumen yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada saat penyebaran kuisoner.

Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
1	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan	Penampilan petugas Polres Lumajang dalam melayani masyarakat sudah baik dan menarik	<i>Likert</i>	(Rahman Mulyawan, 2016)
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Kenyamanan tempat pelayanan masyarakat pelapor sudah memadai	<i>Likert</i>	
		Kemudahan dalam proses pelayanan	Kemudahan dalam proses pelayanan masyarakat pelapor sudah baik	<i>Likert</i>	
		Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan masyarakat pelapor sudah baik	<i>Likert</i>	
		Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	Kemudahan akses masyarakat dalam pelayanan masyarakat pelapor (informasi dan petunjuk jelas)	<i>Likert</i>	
		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan masyarakat pelapor sudah baik dan memadai	<i>Likert</i>	
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pelapor sudah baik	<i>Likert</i>	(Rahman Mulyawan, 2016)
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Kemampuan petugas/aparatur dalam proses pelayanan masyarakat pelapor dapat dipercaya	<i>Likert</i>	
		Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Keahlian petugas/aparatur dalam proses pelayanan masyarakat pelapor sudah baik dan dapat dipercaya	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
3	<i>Responsivness</i> (respon/ketanggapan)	Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Petugas/aparatur sudah merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	<i>Likert</i>	(Rahman Mulyawan, 2016)
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat	<i>Likert</i>	
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat	<i>Likert</i>	
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat	<i>Likert</i>	
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	<i>Likert</i>	
		Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur	Semua keluhan pelanggan sudah direspons oleh petugas/aparatur	<i>Likert</i>	
4	<i>Assurance</i> (keterjaminan)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	Petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan masyarakat pelapor di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	(Rahman Mulyawan, 2016)
		Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	Petugas telah memberikan jaminan biaya dalam pelayanan masyarakat pelapor di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	Petugas telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan masyarakat pelapor di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan	Petugas telah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan masyarakat pelapor di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
5	<i>Empathy</i> (empati)	Mendahulukan kepentingan pelanggan	Petugas selalu Mendahulukan kepentingan masyarakat pelapor	<i>Likert</i>	(Rahman Mulyawan, 2016)
		Petugas melayani dengan sikap yang ramah	Petugas selalu melayani dengan sikap yang ramah kepada masyarakat pelapor di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Melayani dengan sikap yang sopan dan santun	Petugas selalu melayani dengan sikap yang sopan dan santun kepada masyarakat pelapor	<i>Likert</i>	
		Melayani tanpa diskriminatif	Petugas selalu melayani tanpa diskriminatif kepada masyarakat pelapor	<i>Likert</i>	
6	Kepuasan Masyarakat	Prosedur pelayanan	Prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sederhana dan tidak berbelit-belit.	<i>Likert</i>	(Pujiono <i>et al.</i> , 2013:46)
		Persyaratan Pelayanan	Tersedianya persyaratan pelayanan di Polres Lumajang yang jelas, mudah dan tidak berbelit	<i>Likert</i>	
		Kejelasan Petugas Pelayanan	Kemudahan untuk menemui/menghubungi petugas pelayanan di Polres lumajang	<i>Likert</i>	
		Tanggung jawab petugas pelayanan	Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Kedisiplinan petugas pelayanan	Polres Lumajang menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu	<i>Likert</i>	
		Kemampuan petugas pelayanan	Polres Lumajang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sesuai dengan bidang tugasnya.	<i>Likert</i>	
		Kecepatan pelayanan	Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan.	<i>Likert</i>	
		Keadilan mendapatkan pelayanan	Polres Lumajang memberikan perlakuan yang adil bagi masyarakat tanpa membedakan satu sama lain.	<i>Likert</i>	
		Kesopanan dan keramahan petugas	Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan menghormati masyarakat.	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
		Kewajaran biaya pelayanan	Kewajaran biaya / tarif dalam mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Kepastian biaya pelayanan	Polres Lumajang memberikan kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan	<i>Likert</i>	
		Kepastian jadwal pelayanan	Polres Lumajang memberikan Kejelasan jadwal pelayanan.	<i>Likert</i>	
		Kenyamanan lingkungan	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Keamanan pelayanan	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	<i>Likert</i>	

3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015:230). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka yang dapat diberikan kepada responden.

Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada orang/masyarakat yang melakukan pelaporan pada Polres Lumajang. Tujuannya untuk menjangkau pendapat responden tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pelapor pada Polres Lumajang. Adapun bentuk skala *Likert* menurut (Sugiyono, 2015:168), sebagai berikut:

- 1) Sangat setuju (SS) diberi skor = 5
- 2) Setuju (ST) diberi skor = 4
- 3) Ragu-ragu atau Netral (RG) diberi skor = 3
- 4) Tidak setuju (TS) diberi skor = 2
- 5) Sangat tidak setuju (STS) diberi skor = 1

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden atau pelanggan dibuat dalam bentuk pertanyaan dimana dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari setiap item pertanyaan. Dalam pelaksanaan pengisian responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sekiranya cocok dengan keadaan yang dialami.

3.7.2 Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kuesioner. Kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2015:234).

Didalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung di Polres Lumajang.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:241) analisis data merupakan kegiatan setelah proses pengumpulan data dari seluruh responden atau sumber data lain. Menurut Sugiyono (2015:331), teknis analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini menguji Pengaruh Dimensi

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polres Lumajang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat statistik SPSS. Sebelum melakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner perlu melaksanakan uji validitas dan reabilitas.

3.8.1 Uji Instrumen

Pada penelitian kuantitatif, instrumen digunakan untuk mengumpulkan data yang nantinya instrumen akan digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti (Sugiyono, 2015:166). Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan dengan data yang di laporkan oleh peneliti. Pada penelitian kuantitatif yang di uji validitasnya adalah instrumen penelitian (kuesioner) yang memiliki skor (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:36).

Bila item memiliki korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah $r = 0,3$. Jadi jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2015:182).

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:121).. Uji reliabilitas merupakan uji yang menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak beda dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha atau *Cronbach's Alpha*, apabila koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari pada nilai kritisnya.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Beberapa asumsi yang perlu diperhatikan dalam model regresi agar menghasilkan estimasi yang baik, model regresi yang baik harus terhindar dari multikolenearitas dan heteroskedastisitas selain itu memiliki data berdistribusi normal.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regrasi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* (e) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS 26. Menurut dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. 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

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Umar, 2011:179).

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki *variant* yang konstan dari satu observasi ke

observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat dari pada runtun waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

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

Model yang baik di dapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit (Kurniawan, 2014:134).

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan oleh peneliti yang akan meramalkan keadaan naik turunnya variabel dependen dan variabel independen yang lebih dari 1 (satu). Jadi analisis regresi linier berganda akan digunakan bila jumlah variabel independennya minimal dua.(Sugiyono, 2012:277). Secara umum model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat

X = Variabel independen

X1 = Variabel Bukti fisik (*tangibles*)

X2 = Variabel *Reliability* (Keandalan)

X3 = Variabel *Responsivness* (respon/ketanggapan)

X4 = Variabel *Assurance* (keterjaminan)

X5 = Variabel Empati (*empathy*)

α = Konstanta

β = Koefisien regresi variabel independen

e = *error*

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung) yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat perkiraan nilai Y atas X.

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

a. Uji Statistik t

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3) Jaminan (X4) Empati (X5), terhadap variabel tergantung yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) (Nova Tamara *et al.*, 2018).

Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software IBM SPSS Statiscsts* agar pengukuran data yang dilakukan lebih akurat. Adapun rumus yang digunakan menurut (Sugiyono, 2014:184) dalam menguji hipotesis (uji t) penelitian ini adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

r : Korelasi

n : banyaknya sampel

t : tingkat signifikan t_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}

Uji t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. jika suatu koefesien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (*explanatory*) secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Untuk menguji koefisien hipotesis: $H_0 = 0$. untuk itu langkah yang digunakan untuk menguji hipotesa tersebut dengan uji t adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Level of Significance*

Level of Significance yang digunakan sebesar 5% atau $(\alpha) = 0,05$

2. Menentukan nilai t (t hitung)

Melihat nilai t hitung dan membandingkannya dengan t tabel.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima

3. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :

Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima

3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) sama halnya dengan koefisien majemuk (r) akan tetapi mempunyai perbedaan fungsi kecuali (korelasi regresi linier sederhana) pada regresi linier berganda menggunakan *R-Square*. Setelah mengetahui koefisien korelasi dari langkah-langkah diatas, maka tahap selanjutnya yaitu peneliti harus menghitung juga berapa Koefisien Determinan (R^2) dalam penelitian ini (Sanusi, 2012:136).

Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kelima variabel independen yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

