

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1. Rancangan Penelitian

“Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi)” (Sugiyono, 2008:37).

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel Reliabilitas, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati, Berwujud terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat, Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen (X) yaitu Reliabilitas (X_1), Ketanggapan (X_2), Jaminan dan Kepastian (X_3), Empati (X_4), Berwujud (X_5) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) baik secara parsial maupun simultan. Serta dapat diketahui diantara kelima variabel reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat.

1.2. Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Desa Babakan Kecamatan. Padang Kabupaten. Lumajang, adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut adalah:

- a. Desa Babakan merupakan salah satu desa di kecamatan Padang Kabupaten Lumajang yang penduduknya heterogen dalam hal pekerjaan, tingkat pendidikan dan bahasa yang digunakan sehingga pelayanan terhadap keberagaman penduduk ini menarik untuk diteliti.
- b. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

Obyek penelitian variabel independen adalah Reliabilitas (X_1), Ketanggapan (X_2), Jaminan dan Kepastian (X_3), Empati (X_4), Berwujud (X_5) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

b.3. Sumber dan Jenis Data

b.3.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan eksternal, sebagai berikut:

- a. Data Internal

“Data ini bersifat intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan” (Istijanto, 2010:34).

Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Balai Desa Babakan Lumajang berupa data profil Kantor Balai Desa Babakan Lumajang.

- b. Data Eksternal

“Sesuai dengan kata eksternal yang berarti dari luar, data eksternal merupakan data dari luar perusahaan” (Istijanto, 2010:35).

Data eksternal dalam penelitian ini adalah kondisi pelayanan yang ada di desa lain.

b.3.2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, Berikut penjelasan dari kedua data tersebut :

a. Data Primer

“Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus. Data ini tidak tersedia, sebab sebelumnya belum pernah ada riset sejenis atau hasil riset sejenis sudah kadaluarsa. Jadi periset perlu melakukan pengumpulan / pengadaan data sendiri. Karena periset melakukan sendiri pengumpulan datanya, dalam hal ini dibutuhkan komitmen lebih besar dibandingkan perolehan data sekunder” (Istijanto, 2010:38).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat yang telah melakukan pelayanan di kantor balai Desa Babakan.

b. Data Sekunder

“Data sekunder adalah data yang dikumpulkan tidak hanya untuk keperluan riset tertentu saja” (Amirullah, 2013:116).

Sesuai dengan arti kata sekunder (bahasa Inggris “*secondary*”) yang berarti kedua (bukan secara langsung dari sumbernya) data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain. Artinya periset adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan. Periset hanya memanfaatkan data yang ada untuk penelitiannya. Keberadaan data sekunder tidak dipengaruhi riset yang akan dijalankan peneliti, sebab data tersebut sudah disediakan pihak lain secara berkala atau pada waktu tertentu (Istijanto, 2010:33).

Data sekunder dalam penelitian ini berupa kondisi pelayanan desa lain yang ada di Lumajang.

b.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

b.4.1. Populasi

“Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2015:148).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Babakan yang pernah menerima pelayanan di kantor balai desa Babakan Lumajang.

b.4.1. Teknik Pengambilan Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” (Sugiyono, 2015:149).

“Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random sederhana (*simple random sampling*) adalah desain yang paling sederhana dan mudah, prinsip pemilihan sampel ini adalah setiap elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih” (Kuncoro, 2013:127).

Menurut Sugiyono (2015:164) sebagai *research methods* berikut:

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

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis linier berganda yang terdiri dari 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti yaitu $10 \times 6 = 60$ sampel.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

“Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data responden” (Sugiyono, 2012: 194). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan masyarakat yang telah melakukan pelayanan desa Babakan.

3.5.2 Observasi

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

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan mengamati secara langsung masyarakat Desa Babakan Kecamatan Padang KabupatenLumajang.

3.5.3Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya. 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. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2015:230).

Menyebarkan kuesioner yang dilakukan peneliti sebagai bahan penelitian diberikan kepada masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Desa Babakan. Dengan menyebarkan kuesioner ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang akurat mengenai reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud terhadap kepuasan masyarakat di desa BabakanLumajang.

Pengukuran data untuk variabel reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud terhadap kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memberi skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Adapun bentuk skala *likert* antara lain:

- | | |
|--|---|
| a. 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/negative diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif diberi skor | 1 |

(Sugiyono, 2015:168).

3.5.4 Dokumentasi

“Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang” (Sugiyono, 2012: 422).

Dalam penelitian ini teknik dokumentasi dengan cara mengumpulkan, mencatat, mempelajari, dan mengkopi dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian serta dengan cara membaca literatur-literatur sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relevan dengan variabel penelitian.

3.6. Variabel Penelitian

3.6.1 Identifikasi Variabel

“Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2015:96).

Variabel dalam penelitian ini menggunakan 6 (enam) variabel terdiri dari 5 (lima) variabel independen yaitu reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud dan 1 (satu) variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

a. Variabel Independen

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)” (Sugiyono, 2015:96).

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah:

1. Reliabilitas (X_1)

2. Ketanggapan (X_2)
3. Jaminan dan Kepastian (X_3)
4. Empati (X_4)
5. Berwujud (X_5)

b. Variabel Dependen

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono, 2015:97).

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Masyarakat(Y).

3.6.2. Definisi Konseptual Variabel

3.6.2.1 Variabel Independen

a. Reliabilitas (X_1)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertamakali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Wahyuni dkk, 2015:15).

b. Ketanggapan (X_2)

Berkeaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberi jasa secara cepat (Wahyuni dkk, 2015:15).

c. Jaminan dan Kepastian (X_3)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan dapat 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 (Wahyuni dkk, 2015:15).

d. Empati (X_4)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan para pelanggannya, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Wahyuni dkk, 2015:16).

e. Berwujud (X_5)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan (Wahyuni dkk, 2015:16).

3.6.2.2 Variabel Dependen

a. Kepuasan masyarakat

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka” (Kotler dan Keller, 2009:139).

a.4.3. Definisi Operasional Variabel

a.4.3.1 Variabel Independen

a. Reliabilitas (X_1)

“Reliabilitas (*reliable*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2013:217)”.

Indikator dari reliabilitas (*reliable*) dalam dimensi kualitas pelayanan menurut (Adam, 20015:14) sebagai berikut :

- 1) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk menepati janji.
- 2) Menyelesaikan masalah dengan tulus dan sungguh-sungguh.
- 3) Memberikan pelayanan yang tepat dan akurat sehingga langsung dapat dirasakan manfaatnya.
- 4) Memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Untuk semaksimal mungkin menghindari kesalahan yang dapat terjadi di dalam memberikan pelayanan.

b. Ketanggapan (X_2)

“Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2013:217)”.

Indikator dari Ketanggapan (*responsiveness*) dalam dimensi kualitas pelayanan menurut (Adam, 20015:14) sebagai berikut :

- 1) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan.
- 2) Untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- 3) Untuk dapat menolong pelanggan dengan permasalahannya.
- 4) Untuk memberikan pelayanan yang baik secara kontinyu (berkelanjutan).

c. Jaminan dan Kepastian (X_3)

“Jaminan dan Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2013:217)”.

Indikator Jaminan dan Kepastian (*assurance*) dalam dimensi kualitas pelayanan menurut (Adam, 20015:15) sebagai berikut :

- 1) Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa percaya diri pada pelanggannya.
- 2) Untuk memberikan jaminan atau garansi terhadap pekerjaannya.
- 3) Untuk memberikan pelayanan dengan sopan santun dan ramah.
- 4) Untuk memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik dan benar.

d. Empati (X_4)

“Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka (Lupiyoadi, 2013:217)”.

Indikator Empati (*empathy*) dalam dimensi kualitas pelayanan menurut (Adam, 20015:15) sebagai berikut :

- 1) Kesiediaan perusahaan jasa untuk memberikan perhatian secara individual atau perorangan kepada pelanggannya.
- 2) Untuk memiliki jam kerja yang sesuai atau cocok dengan semua pelanggannya.

- 3) Untuk memberikan penjelasan atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan.
- 4) Untuk menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanannya.
- 5) Untuk mendengarkan keluhan-keluhan atau keinginan-keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

e. Berwujud (X_5)

“Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak *external* (Lupiyoadi, 2013:216)”.

Indikator Berwujud (*tangible*) dalam dimensi kualitas pelayanan menurut (Adam, 20015:16) sebagai berikut :

- 1) Peralatan atau mesin-mesin yang digunakan cukup modern dan dapat diandalkan.
- 2) Penampilan fisik dari bangunan yang menarik dan mampu mendukung proses pelayanan terhadap pelanggan.
- 3) Pakaian yang dikenakan karyawan perusahaan penyedia jasa cukup rapi, pantas dan sopan.
- 4) Lokasi yang cukup mudah untuk dicapai oleh pelanggan dan letak peralatan yang mampu mendukung proses pelayanan.
- 5)

3.6.3.2 Variabel Dependen

Untuk mendapatkan tanggapan responden atas variabel kepuasan masyarakat menggunakan indikator kepuasan masyarakat menurut Almana dkk, (2018:29) sebagai berikut:

- a. Manfaat Jasa
- b. Kecepatan Layanan
- c. Ketepatan Layanan
- d. Jaminan Kepastian
- e. Perhatian dan keramahan personil dalam melayani pelanggan

e.7. Instrumen Penelitian

“Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian” (Sugiyono, 2015:178).

Dalam penelitian ini enam instrumen, yaitu :

- a. Instrumen untuk mengukur reliabilitas
- b. Instrumen untuk mengukur ketanggapan
- c. Instrumen untuk mengukur jaminan dan kepastian
- d. Instrumen untuk mengukur empati
- e. Instrumen untuk mengukur berwujud
- f. Instrumen untuk mengukur kepuasan masyarakat

“Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif” (Sugiyono, 2015:167).

“Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ordinal adalah skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik–titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama. Skala ordinal hanya mengindikasikan kategori yang menjadi urutan pertama posisinya lebih tinggi daripada kategori urutan kedua dan kategori kedua punya kedudukan yang lebih tinggi daripada ketiga dan seterusnya” (Istijanto, 2010:80).

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Reliabilit	f.8. Perangkat desa mampu menepati janji sesuai dengan	Ordinal	A d a m ,

	as	<p>elayanan yang dijanjikan.</p> <p>f.9. Perangkat desa mampu menyelesaikan masalah yang di hadapi masyarakat dengan tulus dan sungguh-sungguh.</p> <p>f.10. Tepat dan akurat sehingga langsung dapat dirasakan manfaatnya.</p> <p>f.11. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.</p> <p>f.12. Perangkat desa semaksimal mungkin menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.</p>		(2015:14)
2.	Ketangga pan	<p>f.1. Perangkat desa dengan tepat waktu dalam pemberian pelayanan.</p> <p>f.2. Perangkat desa cepat dan tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat</p> <p>f.3. Perangkat desa bertindak siap dalam merespon permintaan masyarakat.</p> <p>f.4. Perangkat desa bersedia untuk membantu memberi saran kepada masyarakat.</p>	Ordinal	Adam, (2015:14)
3.	Jaminan d a n Kepastian	<p>f.1 Hasil pelayanan dapat dipercaya sesuai dengan harapan.</p> <p>f.2 Masyarakat merasa terjamin dalam proses pelayanan.</p> <p>f.3 Perangkat desa bersikap sopan, jujur, dan ramah.</p> <p>f.4 Perangkat desa bersedia memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan dari masyarakat dengan baik dan benar.</p>	Ordinal	A d a m , (2015:15)

4.	Empati	<p>f.1 Perangkat desa memberikan perhatian kepada masyarakat.</p> <p>f.2 Waktu pengoperasian jam kerja cocok dan sesuai bagi masyarakat.</p> <p>f.3 Perangkat desa bersedia memberikan penjelasan atau perhatian dalam melayani masyarakat.</p> <p>f.4 Perangkat desa mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanannya.</p> <p>f.5 Perangkat desa bersedia mendengarkan keluhan atau keinginan mengenai pelayanan yang diberikan.</p>	Ordinal	A d a m , (2015:15)
5.	Berwujud	<p>f.1 Balai Desa Babakan mempunyai peralatan atau mesin-mesin yang cukup modern dan dapat diandalkan.</p> <p>f.2 Kondisi gedung Balai Desa Babakan yang menarik dan mampu mendukung proses pelayanan terhadap pelanggan.</p> <p>f.3 Pakaian yang dikenakan oleh perangkat desa cukup rapi, pantas dan sopan.</p> <p>f.4 Lokasi Balai Desa Babakan yang cukup mudah untuk dicapai oleh masyarakat dan</p>	Ordinal	Adam, (2015:16)

		peralatan yang digunakan mampu mendukung proses pelayanan.		
6.	Kepuasan masyarakat	<p>f.1 Saya merasa puas dengan manfaat yang saya dapatkan dari pelayanan perangkat desa</p> <p>f.2 Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan di kantor balai desa babakan.</p> <p>f.3 Saya merasa puas dengan pelayanan yang tepat di kantor balai desa babakan.</p> <p>f.4 Saya merasa puas dengan jaminan kepastian pelayanan di kantor balai desa babakan.</p> <p>f.5 Saya merasa puas dengan keramahan dan perhatian aparat desa dalam melayani.</p>	Ordinal	Almana dkk, (2018:29)

f.8. Teknik analisis data

“Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal” (Sugiyono, 2009:426).

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinieritas (*multicolonearity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*).

3.8.1. Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk

menjaring data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan realibel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

3.8.1.1 Pengujian Validitas

“Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian” (Sugiyono, 2012:455).

Pengujian validitas penelitian ini mempergunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Rumus korelasi *Product Moment* (Umar, 2011:131) antara lain:

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah observasi / responden

X = Skor butir

Y = Skor total

“Analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini

jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid” (Sugiyono, 2012:178).

3.8.1.2 Pengujian Reliabilitas

“Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent* dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu” (Sugiyono, 2009:183).

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang reliabel atau konsisten akan cenderung valid, walaupun belum tentu valid (Sugiyono, 2012:456).

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisiensi *Alpha Cronbach*.

Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel berikut :

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

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

Sumber: Nugroho (2011:33)

Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya di atas 0,60.

3.8.2. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi–asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi–asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan (biasa). Asumsi–asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y . Artinya, nilai $(Y-Y')$ harus sama untuk semua nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut '*homoscedasticity*'. Selain itu, nilai residual atau $(Y-Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata–rata nol.
- c. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut "*autocorrelation*" atau "otokorelasi". Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
- d. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel–variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut "*multicollinearity*" (Admaja, 2009:184).

3.8.2.1 Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas (Umar, 2011:181).

Penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus berdistribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak bias, pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada dalam distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Normalitas dari distribusi dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut :

- a. Menggunakan pengukur bentuk (*Measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median, dan metode yang mengumpul di satu titik tengah.
- b. Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan rumus skewness. Untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu nilai skewness sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika skewness bernilai positif berarti

sebaran data menceng kekiri dan sebaliknya jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng kekanan.

Selanjutnya nilai Z dihitung, dibandingkan dengan nilai Z tabel tanpa memperhatikan datanya. Jika nilai Z dihitung lebih kecil dari nilai Z tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada pada dalam distribusi normal.

c. Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* (Kuncoro, 2007:94).

3.8.2.2 Pengujian Multikolinieritas

“Multikolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas” (Kuncoro, 2007:98).

“Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi” (Umar, 2011:177).

Ada beberapa cara untuk mengatasi multikolinieritas, yaitu :

- a. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinearitas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinearitas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinearitas dapat saja ada waktu korelasi dalam keadaan rendah.
- b. Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing r^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadi multikolinieritas (Umar, 2011:140).

b.8.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas

“Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya” (Hanke dan Reitsch, 1998 dalam Kuncoro, 2007:96). “Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtut waktu, maupun juga sering muncul dalam analisis yang menggunakan data rata-rata” (Ananta, 1987 dalam Kuncoro, 2007:96).

“Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas” (Umar, 2011:179).

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
(Ananta, 1987 dalam Kuncoro, 2007:96).

b.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

“Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)” (Kuncoro, 2007:77).

“Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2” (Sugiyono, 2012:277).

Secara umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$Y =$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

= Konstanta

= Koefisien regresi variabel independen

= Variabel independen 1

= Variabel independen 2

E = Eror

Dengan analisis regresi linier berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yaitu reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independen terhadap variabel dependen lainnya (Amirullah, 2013:150).

b.8.4. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5) terhadap variabel dependen (Y) baik secara parsial maupun simultan.

b.8.4.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen. Ada dua hipotesis yang diajukan oleh setiap peneliti yaitu hipotesis nol H_0 dan hipotesis alternatif H_a . Hipotesis nol merupakan angka numerik dari nilai parameter populasi. Hipotesis nol ini dianggap benar sampai kemudian bisa dibuktikan salah berdasarkan data sampel yang ada. Sementara itu hipotesis alternatif merupakan lawan dari hipotesis nol. Hipotesis alternatif ini harus benar ketika hipotesis nol terbukti salah (Widarjono, 2015:22). Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis

Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang

terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

Ha : Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

b. Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$

c. Menentukan kriteria pengujian:

Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

d. Menentukan nilai t hitung dengan rumus:

e. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel.

e.8.4.2 Uji F (Uji Simultan)

“Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji signifikansi model regresi. Uji F ini bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance = ANOVA*)” (Widarjono, 2015:19).

Adapun hipotesis kedua sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan

masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

Ha : Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

Adapun kriteria pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

e.8.4.3 Uji Dominan

Uji dominan dilakukan untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel independen, ditunjukkan dengan koefisien regresi (b) yang sudah distandarisasi yaitu nilai beta. (Hastono, 2006:6).

Nilai koefisien regresi (b) yang paling besar diantara variabel independen yaitu empati itulah yang merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh empati yang dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh empati yang dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Babakan, Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

e.8.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik (Kuncoro, 2007:84).

Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari berapa besarnya pengaruh variabel independen yaitu reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan kepastian, empati, berwujud terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat Di Desa Babakan Kecamatan Padang Kabupaten Lumajang.

