

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan sebab akibat. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan 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 dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010:13).

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati) dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna, maka dalam penelitian digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dilakukan uji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati) dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna.

3.2 Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah sifat atau nilai dari orang, dan obyek atau kegiatan yang bervariasi yang ditetapkan peneliti untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:38). Dalam penelitian ini, lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti

adalah ruang pelayanan yang sudah tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dengan pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Tempat obyek penelitian merupakan satu-satunya pusat dari tempat pelayanan administrasi kependudukan yang memungkinkan terdapat ketidakpuasan dari penggunaan layanan (masyarakat) yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan riset.
2. Peneliti ingin membuktikan bahwa tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai atau tidak dengan dokumen indeks kepuasan masyarakat yang dimiliki oleh dinas tersebut.
3. Banyaknya volume pengguna yang dilayani dalam sehari yang dapat mencapai 390 orang untuk jenis layanan pembuatan KTP.
4. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

Sedangkan obyek yang akan diteliti yaitu kepuasan pengguna.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diambil secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner/angket ditempat pelayanan yang berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya.

Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti (Suryani dan Hendrayadi, 2015:171).

3.3.2 Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data eksternal. Data eksternal adalah data yang menggambarkan keadaan/kegiatan diluar sebuah organisasi. Bagi sebuah perusahaan, data eksternal meliputi tingkat daya beli masyarakat, perkembangan harga, data konsumsi, sikap konsumen, kepuasan konsumen, preferensi merek dan sebagainya (Suryani dan Hendrayadi, 2015:171).

3.4 Populasi dan Sampel

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, 2010:115). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang khususnya wilayah Lumajang kota (7 kelurahan). Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 390 pengguna layanan. Penentuan 390 pengguna ini diperoleh dari lamanya penelitian yakni 2 (dua) bulan.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Rescoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982:253) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian (Sugiyono, 2010:129) yaitu :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antar 10 s/d 20.

Namun peneliti tidak menggunakan seluruh sampel tetapi hanya mengambil sebagian dari populasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Sedangkan teknik analisis menggunakan *multivariate* yaitu analisis regresi linear berganda yang terdiri dari 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka sampel yang diambil minimal $15 \times 6 = 90$ anggota sampel. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 dari jumlah populasi 390 pengguna.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini memakai *Non Probability Sampling*. Yaitu semua unsur populasi tidak mempunyai peluang/kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014:84). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* atau mengambil sampel dari anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penyebaran kuesioner dengan cara mendatangi langsung para pengguna. Ini dilakukan supaya hasil dari penyebaran kuesioner tersebut valid.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian menggunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998), jadi di dapat hasil sebagai berikut: 15×6 (Jumlah variabel bebas = 90). Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 90 responden.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:58).

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2010:58) secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Kerlinger dalam Sugiyono (2010:58-59) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Di bagian lain Kerlinger menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi. Selanjutnya Kidder dalam Sugiyono (2010:58-59) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) jenis variabel yaitu :

3.5.1.1 Variabel independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2010:59). Adapun variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati).

3.5.1.2 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, 2010:59). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna.

3.5.2 Definisi Operasional

3.5.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan isu strategik bagi setiap organisasi pemasaran, terlepas dari bentuk produk yang dihasilkan. Menurut Boom dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Maka dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Utami, 2017:372) meliputi :

1) Berwujud (*Tangible*).

Berdasarkan dimensi berwujud (*tangible*) maka indikator yang digunakan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Wahyuni, Sulistiyowati dan Khamim, 2015:372) meliputi :

- a. Peralatan terbaru
- b. Fasilitas fisik yang mempunyai daya tarik
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi
- d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan

Untuk menjangkau dan menggali pendapat responden maka dibuat dan disebar kuesioner dengan skala *likert* sebagai berikut :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan Peralatan terbaru untuk jenis layanan E-KTP
- b. Menggunakan sistem antrian elektronik untuk memudahkan jenis layanan yang diinginkan pengguna
- c. Petugas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpenampilan rapi
- d. Terdapat papan informasi jenis-jenis layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2) Kehandalan (*Reliabilitas*).

Berdasarkan dimensi kehandalan (*reliabilitas*) maka indikator yang digunakan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Wahyuni, Sulistiyowati dan Khamim, 2015:372) meliputi :

- a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan
- b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan pada setiap masalah
- c. Jasa disampaikan dengan benar sejak pertama kali
- d. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan

Untuk menjangkau dan menggali pendapat responden maka dibuat dan disebar kuesioner dengan skala *likert* sebagai berikut :

- a. Petugas pelayanan E-KTP memberikan informasi waktu penyelesaian sesuai dengan janji yang disampaikan
- b. Petugas pelayanan E-KTP memiliki sikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan pada setiap masalah yang ditemui
- c. Petugas pelayanan E-KTP memberikan informasi yang jelas dan benar sejak pertama menerima layanan
- d. Waktu layanan E-KTP sesuai dengan yang dijanjikan/ dipublikasikan
- e. Sudah menggunakan sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan

3) Ketanggapan (*Responsiveness*).

Berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) maka indikator yang digunakan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Wahyuni, Sulistiyowati dan Khamim, 2015:372) meliputi :

- a. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan
- b. Pelayanan yang cepat dari karyawan perusahaan
- c. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan
- d. Karyawan yang tidak terlalu sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat

Untuk menjangkau dan menggali pendapat responden maka dibuat dan disebar kuesioner dengan skala *likert* sebagai berikut :

- a. Kepastian dan kejelasan waktu penyampaian jenis layanan E-KTP yang diinformasikan kepada pengguna
- b. Petugas layanan E-KTP memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan
- c. Petugas layanan E-KTP selalu bersedia membantu pengguna
- d. Petugas pelayanan E-KTP tidak sibuk dengan sendirinya sehingga dapat mempercepat proses jenis layanan yang diinginkan oleh pengguna

4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*).

Berdasarkan dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) maka indikator yang digunakan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Wahyuni, Sulistiyowati dan Khamim, 2015:372) meliputi :

- a. Karyawan yang terpercaya
- b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan perusahaan jasa
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan
- d. Karyawan yang berpengalaman luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan

Untuk menjangkau dan menggali pendapat responden maka dibuat dan disebar kuesioner dengan skala *likert* sebagai berikut :

- a. Petugas pelayanan E-KTP dapat dipercaya
- b. Pemohon merasa aman ketika mendapatkan layanan
- c. Petugas pelayanan E-KTP bersikap sopan kepada pengguna
- d. Petugas pelayanan E-KTP memiliki pengalaman sehingga dapat menjelaskan kepada pengguna ketika ada informasi/ pertanyaan yang kurang jelas

5) Empati (*Empathy*).

Berdasarkan dimensi empati (*empathy*) maka indikator yang digunakan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Wahyuni, Sulistiyowati dan Khamim, 2015:372) meliputi :

- a. Perhatian individual dari perusahaan

- b. Waktu beroperasi yang cocok bagi para pelanggan
- c. Karyawan yang memberikan perhatian personal
- d. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan
- e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan

Untuk menjangkau dan menggali pendapat responden maka dibuat dan disebar kuesioner dengan skala *likert* sebagai berikut :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan E-KTP
- b. Waktu pelayanan E-KTP sesuai dengan yang dipublikasikan
- c. Petugas pelayanan E-KTP memberikan perhatian khusus kepada seluruh pemohon
- d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memprioritaskan dan memperhatikan kepentingan pengguna
- e. Petugas pelayanan E-KTP memahami kebutuhan dan keinginan pengguna

3.5.2.2 Kepuasan

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Ratnasari dan Aksa (2011:117) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Maka indikator untuk mengukur kepuasan (Ratnasari dan Aksa, 2011:117-118) antara lain :

1) Kualitas produk.

Berdasarkan indikator kualitas produk maka disusun kuesioner untuk menggali jawaban responden sebagai berikut :

Kualitas produk E-KTP yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan.

2) Kualitas pelayanan.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan maka disusun kuesioner untuk menggali jawaban responden sebagai berikut :

kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas E-KTP kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional.

Berdasarkan indikator emosional maka disusun kuesioner untuk menggali jawaban responden sebagai berikut :

Emosional/ perasaan bangga terhadap petugas layanan E-KTP mampu membuat pengguna puas sehingga mencerminkan kualitas mutu (patut untuk direkomendasikan kepada orang lain).

4) Harga.

Berdasarkan indikator harga maka disusun kuesioner untuk menggali jawaban responden sebagai berikut :

Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diterima.

5) Biaya.

Berdasarkan indikator biaya maka disusun kuesioner untuk menggali jawaban responden sebagai berikut :

Jasa pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dapat menghemat biaya karena layanan yang cepat (tidak berbelit-belit) dan gratis.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017:172).

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

Tabel 3.1. Variabel, Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Berwujud (<i>Tangible</i>).	<ul style="list-style-type: none"> a. Peralatan terbaru b. Fasilitas fisik yang mempunyai daya tarik c. Karyawan yang berpenampilan rapi d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan Peralatan terbaru untuk jenis layanan E-KTP b. Menggunakan sistem antrian elektronik untuk memudahkan jenis layanan yang diinginkan pengguna c. Petugas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpenampilan rapi d. Terdapat papan informasi jenis-jenis layanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 	Likert	Wahyuni, Sulistiyowati dan Khamim (2015:372)
2.	Kehandalan (<i>Reliabilitas</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan pada setiap masalah c. Jasa disampaikan dengan benar sejak pertama kali d. Jasa disampaikan sesuai dengan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas pelayanan E-KTP memberikan informasi waktu penyelesaian sesuai dengan janji yang disampaikan b. Petugas pelayanan E-KTP memiliki sikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan pada setiap masalah yang ditemui c. Petugas pelayanan E-KTP memberikan informasi yang jelas dan benar sejak pertama menerima layanan d. Waktu layanan E-KTP sesuai dengan yang dijanjikan/ dipublikasikan e. Sudah menggunakan sistem 		

	waktu yang dijanjikan	pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan
	e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	<p>a. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan</p> <p>b. Pelayanan yang cepat dari karyawan perusahaan</p> <p>c. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan</p> <p>d. Karyawan yang tidak terlalu sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat</p>	<p>a. Kepastian dan kejelasan waktu penyampaian jenis layanan E-KTP yang diinformasikan kepada pengguna</p> <p>b. Petugas layanan E-KTP memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan</p> <p>c. Petugas layanan E-KTP selalu bersedia membantu pengguna</p> <p>d. Petugas pelayanan E-KTP tidak sibuk dengan sendirinya sehingga dapat mempercepat proses jenis layanan yang diinginkan oleh pengguna</p>
4. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>).	<p>a. Karyawan yang terpercaya</p> <p>b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan perusahaan jasa</p> <p>c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan</p> <p>d. Karyawan yang berpengalaman luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan</p>	<p>a. Petugas pelayanan E-KTP dapat dipercaya</p> <p>b. Pemohon merasa aman ketika mendapatkan layanan</p> <p>c. Petugas pelayanan E-KTP bersikap sopan kepada pengguna</p> <p>d. Petugas pelayanan E-KTP memiliki pengalaman sehingga dapat menjelaskan kepada pengguna ketika ada informasi/ pertanyaan yang kurang jelas</p>
5. Empati (<i>Empathy</i>).	<p>a. Perhatian individual dari perusahaan</p> <p>b. Waktu beroperasi yang cocok bagi para pelanggan</p> <p>c. Karyawan yang memberikan perhatian personal</p>	<p>a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan E-KTP</p> <p>b. Waktu pelayanan E-KTP sesuai dengan yang dipublikasikan</p> <p>c. Petugas pelayanan E-KTP memberikan perhatian</p>

		d. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan	husus kepada seluruh pemohon		
		e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan	d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memprioritaskan dan memperhatikan kepentingan pengguna		
			e. Petugas pelayanan E-KTP memahami kebutuhan dan keinginan pengguna		
6.	Kepuasan pengguna	a. Kualitas produk. b. Kualitas pelayanan. c. Emosional. d. Harga. e. Biaya.	a. Kualitas produk E-KTP yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan. b. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas E-KTP kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan. c. Emosional/ perasaan bangga terhadap petugas layanan E-KTP mampu membuat pengguna puas sehingga mencerminkan kualitas mutu (patut untuk direkomendasikan kepada orang lain). d. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diterima. e. Jasa pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dapat menghemat biaya karena layanan yang cepat (tidak berbelit-belit) dan gratis.	Likert	Ratnasari dan Aksa (2011:117-118)

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dipengaruhi oleh dua hal yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan) dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2010:193).

3.6.1 Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:199). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti sudah dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:132). Dalam skala *likert* fenomena tersebut dijadikan sebuah variabel penelitian kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi skor, misalnya :

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

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu mengarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal (Sugiyono, 2015:331).

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner, maka 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 dan heterokedastisitas.

3.7.1 Pengujian instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

3.7.1.1 Pengujian validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan gaya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015:361).

Menurut Arikunto dalam Riduwan (2010:109) uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Menurut Nugroho dalam Kurniawan (2014:89) Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Pengujian validitas ini menggunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan korelasi skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Rumus korelasi *Product Moment* (umar, 2011:131) sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi
n = Jumlah observasi/responden
X = Skor butir
Y = Skor total

Analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas 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.

3.7.1.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dalam Kurniawan (2014:102).

Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal dan 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 dalam (Sugiyono, 2015:213).

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Internal Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000-0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201-0,40	Agak Reliabel
3.	0,401-0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601-0,80	Reliabel
5.	0,801-1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.7.2 Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus menggali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan atau biasa. Asumsi-asumsi tentang regresi linier berganda (Atmaja, 2009:184) sebagai berikut :

- a. Variabel bebas dan variabel terikat dependen memiliki hubungan yang linier atau 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 X 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 atau tidak berkorelasi. Pelanggaran terhadap asumsi disebut "*autocorrelation*" atau "otokorelasi". Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode tertentu (*time series data*).

- d. Variabel dependen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel-variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif) disebut “*multicollinearity*”.

3.7.2.1 Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak (Umar, 2011:181). 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.

Normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara (Santoso, 2012:361) sebagai berikut :

- 1) Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk yang simetris dengan nilai mean, median dan mode yang mengumpul disatu titik tengah.
- 2) Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan rumus *skewness*. Untuk ini digunakan uji z yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu *skewness* sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika *skewness* bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng ke kanan.

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

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

- 3) Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

3.7.2.2 Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah ada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi (Umar, 2011:177). Beberapa cara untuk mengatasi multikolinieritas sebagai berikut :

3.7.2.2.1 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.

3.7.2.2.2 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.

3.7.2.3 Pengujian Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke

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

Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik point yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit, maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika ada pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ialah suatu alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Siregar, 2015:301). Secara umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen yaitu kepuasan pengguna

β_0 = Konstanta

β_1 & β_2 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Variabel kualitas pelayanan

X_2 = Variabel fasilitas

e = Error

Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing terhadap variabel independen lainnya.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna secara parsial maupun simultan.

3.7.5 Uji Parsial (uji-t)

Uji parsial adalah uji statistik untuk koefisien regresi yang hanya satu koefisien regresi mempengaruhi variabel dependen/Y (Silaen, 2018:215). Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Widarjono, 2015:22).

Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

- a. Merumuskan hipotesis
- b. Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5 \%$
- c. Menentukan kriteria pengujian :

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

Jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

- d. Menentukan nilai t hitung dengan rumus :

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

e. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

3.7.6 Uji Simultan (uji-F)

Uji simultan adalah uji statistik untuk koefisien regresi yang simultan atau serentak atau bersama-sama memengaruhi variabel dependen/Y (Silaen, 2018:215). Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau uji signifikansi model regresi (Widarjono, 2015:19). Uji F dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of valance* = ANOVA). Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

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

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

3.7.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen didalam garis regresi (Widarjono, 2015:17).

Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari berapa besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas dan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.