

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Veteran Rt. 03 Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71452.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Jumba adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2015:7) yang mengemukakan bahwa penelitian ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:36) dalam penelitian asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisis data menggunakan statistik (Sugiyono, 2015:31). Dengan metode ini, akan diperoleh hasil yang

signifikan antara variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2015:80) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini diinput dari data pengunjung Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dari Januari 2024 sampai September 2025 yang berjumlah 124 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi secara umum. Sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Desa Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel diambil dari siapa saja yang ditemui pada saat penelitian berlangsung di kantor desa tersebut, proses pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

N = Besar Sampel

e = Tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkan (0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{124}{1+124(0,1)^2} \\ &= \frac{124}{1+124(0,01)} \\ &= \frac{124}{1+1,24} \\ &= \frac{124}{2,24} \end{aligned}$$

= 55,35 atau dibulatkan menjadi 55

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 55 orang pengunjung

Kantor Desa.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015:38), definisi operasional variabel segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Desain operasional merupakan petunjuk mengenai cara pengukuran suatu variabel. Berdasarkan konsep yang sudah diuraikan sebelumnya, variabel tersebut harus dapat diukur melalui beberapa indikator. Dalam penelitian ini, definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Definisi Operasional Variabel (X)

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73), Indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan), kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, mampu menangani masalah pelanggan dengan baik, serta petugas menjalankan prosedur dengan baik.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap), memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, ketepatan waktu, serta siap sedia untuk membantu mereka.
- c. *Assurance* (Jaminan), petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, keterampilan dalam memberikan jaminan tepat waktu, kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman saat bertransaksi serta kemampuan petugas dalam menyampaikan kepastian biaya.
- d. *Empathy* (Empati), melayani dan menghargai masyarakat, petugas menunjukkan kepedulian dan benar-benar mengutamakan kebutuhan mereka.
- e. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik seperti kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan petugas, petugas berpenampilan rapi dan professional.

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Teori Kepuasan Masyarakat Hawkins (dalam Sono, 2024:43) yaitu:

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:

- 1) Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 2) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- a. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali, meliputi:
- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- b. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga, meliputi:
- 1) Kesediaan menyarankan kepada, keluarga, teman dan masyarakat lain.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner yang dirancang oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2015:92), "Instrumen penelitian adalah sarana yang dipakai untuk mengumpulkan data yang bertujuan untuk menilai fenomena alam dan sosial yang diteliti. " Oleh karena itu, penerapan instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai suatu isu, baik yang berkaitan dengan alam maupun sosial.

Sugiyono (2015:142) mengatakan kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner penelitian ini kemudian dibagikan kepada responden yang dibuat dalam bentuk skala likert yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya memilih satu jawaban yang tersedia. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini. Instrumen penelitian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Instrumen Penilaian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73), Kualitas layanan (X)	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Kecermatan b. Penanganan masalah Menjalankan Prosedur dengan baik
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan yang cepat dan tepat b. Ketepatan waktu c. Merespon dengan baik
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Jaminan tepat waktu b. Kemampuan petugas dalam menyampaikan kepastian biaya
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan perhatian b. Mengutamakan kepentingan pelanggan c. Menghargai kebutuhan pelanggan
	5. <i>Tangibles</i> (Berwujud)	a. Kelengkapan Sarana dan Prasarana b. Kenyamanan tempat pelayanan c. Kedisiplinan petugas

Hawkins (dalam Sono, 2024:43) Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Kesesuaian harapan	a. Sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan b. Fasilitas penunjang yang didapat
	2. Minat Berkunjung	a. Pelayanan memuaskan b. Manfaat yang diperoleh c. Fasilitas memadai
	3. Kesiediaan merekomendasikan	a. Kesiediaan menyarankan kepada masyarakat lain

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam studi ini, penulis menerapkan metode pengumpulan data berdasarkan Sugiyono (2015:137):

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode observasi adalah cara untuk mengamati dan mencatat secara teratur tanda-tanda yang muncul pada objek penelitian. Observasi merupakan teknik pengumpulan informasi di mana objek penelitian dilihat secara langsung atau tidak langsung.

2. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket adalah rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan topik. Untuk mendapatkan informasi, angket dibagikan kepada para responden (individu yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan demi tujuan penelitian), terutama dalam penelitian survei. Dalam hal ini, peneliti membuat pertanyaan dalam bentuk tulisan yang kemudian dijawab oleh responden atau sampel yang dipilih. Teknik angket digunakan untuk mengukur tingkat kecerdasan emosional serta motivasi individu.

a. Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dibuat sebanyak 30 buah item dengan rincian 15 item positif dan 15 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73), yaitu Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti langsung. *Blue Print* alat ukur kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Blue Print Alat Ukur Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
1	Kualitas pelayanan	Keandalan	1, 11, 14	15, 24, 25
		Daya Tanggap	12, 26, 27	2, 13, 28
		Jaminan	4, 16, 18	3, 17, 19
		Empati	5, 22, 29	6, 23, 30
		Bukti Langsung	7, 9, 20	8, 10, 21
	Jumlah		15	15

Sumber : dibuat oleh peneliti

b. Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur kepuasan masyarakat dibuat sebanyak 24 buah item dengan rincian 12 item positif dan 12 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator kepuasan masyarakat menurut Hawkins (dalam Sono, 2024:43), yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung, dan Kesiediaan Merekomendasikan. *Blue Print* alat ukur kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
1	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1, 6, 11, 21	3, 16, 20, 24
		Minat Berkunjung	4, 9, 14, 18	8, 12, 17, 23
		Kesediaan Merekomendasikan	2, 7, 13, 22	5, 10, 15, 19
	Jumlah		12	12

Sumber : dibuat oleh peneliti

3. Metode dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengakses data secara langsung dari lokasi penelitian, termasuk informasi penting seperti buku, arsip, dokumen, gambar, dan lain-lain.

H. Teknik Penentuan Skor

Angket yang berisikan beberapa pernyataan yang akan diajukan kepada responden, maka ditentukan skor pada setiap pernyataan. Dalam penelitian ini Adapun dalam penentuan skor pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan Skala *Likert* dari pernyataan yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2015:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert.

Skala *Likert* mencakup serangkaian pernyataan yang menggambarkan sikap responden terhadap objek penelitian. Setiap pernyataan diberi nilai empat poin, yang mencakup skala positif dan negatif, kemudian skor untuk setiap item dijumlahkan untuk mendapatkan skor keseluruhan responden. Pernyataan positif (*favourable*) adalah pernyataan yang mendukung aspek-aspek variabel, sedangkan pernyataan negatif (*unfavourable*) berisi pernyataan yang tidak mendukung aspek-aspek variabel, sebagaimana dijelaskan oleh Azwar (dalam Hapsari, 2018).

Skala *Likert* dibagi menjadi dua komponen utama, yaitu bagian item dan bagian evaluasi. Bagian item umumnya terdiri dari pernyataan tentang produk, aktivitas, atau sikap tertentu. Sementara itu, bagian evaluasi menyediakan daftar respons, seperti “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” (Hardani, 2020:391). Pemberian skor untuk pernyataan positif dan pernyataan negatif, sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pemberian Skor

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Jawaban	Skor	Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	4	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Sumber: dibuat oleh peneliti

Penelitian ini menggunakan kuesioner skala Likert yang dimodifikasi, dengan penilaian merujuk pada Tabel 3.4 di atas, yaitu: Setuju Sangat (SS) bernilai 4, Setuju (S) bernilai 3, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, dan Tidak Setuju Sangat (STS) bernilai 1. Berdasarkan pendapat Sutrisno Hadi (dalam Putra, dikutip dari Khrisnamurti, 2022), modifikasi skala Likert ini dirancang untuk mengatasi kelemahan skala lima poin. Modifikasi ini menghilangkan kategori jawaban netral atau tengah, berdasarkan dua alasan yang dapat dijelaskan dalam poin-poin berikut, yaitu:

1. Kategori ragu-ragu memiliki makna yang ambigu atau bersifat ganda, yang dapat diartikan belum mencapai keputusan saat memberikan jawaban, atau sebagai posisi netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak dan mencerminkan ketidakpastian yang menimbulkan kebingungan. Kategori jawaban ini tidak ingin diharapkan di dalam suatu instrumen terhadap kajian (*multiinterpretable*).
2. Jawaban yang muncul dalam bentuk keraguan atau opsi tengah biasanya menghasilkan respons yang berada di antara setuju dan tidak setuju. Dengan kata lain, respons semacam itu menunjukkan efek kecenderungan sentral, yaitu ketidakpastian responden saat menjawab pertanyaan. Dalam penelitian, menyediakan kategori jawaban yang tidak pasti dapat mengakibatkan hilangnya banyak data dari responden, seperti informasi penting dan pertanyaan utama yang diajukan.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Validitas yang digunakan dalam tes ini adalah validitas konstruk (*construct validity*) maksudnya mengukur untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur konsep atau konstruk yang dibahas. Validitas konstruk diuji melalui korelasi antara skor item dengan skor total menggunakan data skala likert.

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas

(2016:97) uji reliabilitas instrumen penelitian merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti.

Uji reliabilitas berhubungan dengan masalah yang adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil pengujian instrumen menunjukkan hasil yang tepat, dengan demikian masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah reliabilitas tersebut. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha minimal adalah 0,6.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{E_{oh}^2}{o_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan

E_{oh}^2 = jumlah varians butir

o_t^2 = varians total

Artinya jika nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan program SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuisisioner tersebut reliabel, dan jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan kuisisioner tersebut tidak reliabel.

3. Pelaksanaan Uji Coba

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan pada tanggal 22 Oktober sampai dengan 12 November 2025, subjek penelitian ini adalah 55 orang. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan uji coba atau *try out* terpakai agar pengumpulan angket dapat dilakukan secara langsung. Selama penelitian, peneliti membagikan angket yang kemudian diminta untuk dijawab langsung.

Uji coba adalah metode pengumpulan data satu kali yang digunakan untuk dua tujuan berbeda yaitu, menguji hipotesis atau rumusan masalah penelitian dan menentukan validitas serta reliabilitas instrumen. Hipotesis akan diuji menggunakan hasil uji coba dari item yang valid. Agar pengumpulan data lebih efisien dan singkat, peneliti menggunakan uji coba atau *try out* terpakai. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan peneliti dalam hal waktu, tenaga, dan biaya.

4. Hasil Uji Reliabilitas

a. Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dibuat sebanyak 30 buah item dengan rincian 15 item positif dan 15 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018:72-73), yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung).

Uji reliabilitas instrumen ini didasarkan pada pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil data yang diperoleh dari uji coba alat ukur kualitas pelayanan menghasilkan *Cronbach's Alpha* = 0,868, dari hasil uji reliabilitas tersebut tidak terdapat item yang gugur.

Tabel 3.5
Hasil Uji Coba Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	Item sebelum uji coba		Item setelah uji coba	
			Positif	Negatif	Positif	Negatif
1	Kualitas pelayanan	Keandalan	1, 11, 14	15, 24, 25	1(1) 11(11) 14(14)	15(15) 24(24) 25(25)
		Daya Tanggap	12, 26, 27	2, 13, 28	12(12) 26(26) 27(27)	2(2) 13(13) 28(28)
		Jaminan	4, 16, 18	3, 17, 19	4(4) 16(16) 18(18)	3(3) 17(17) 19(19)
		Empati	5, 22, 29	6, 23, 30	5(5) 22(22) 29(29)	6(6) 23(23) 30(30)
		Bukti Langsung	7, 9, 20	8, 10, 21	7(7) 9(9) 20(20)	8(8) 10(10) 21(21)
	Jumlah		15	15	15	15

Sumber: dibuat oleh peneliti

b. Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur disiplin kerja dibuat sebanyak 24 buah item dengan rincian 12 item positif dan 12 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat menurut Hawkins (dalam Sono, 2024:43), yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung dan ketersediaan merekomendasikan.

Uji reabilitas instrumen ini didasarkan pada pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil data yang diperoleh dari uji coba alat ukur yang kemudian dilakukan uji reabilitas sebanyak 10 kali putaran menghasilkan reabilitas yang bergerak dari *Cronbach's Alpha* = 0,820 sampai 0,849. Berdasarkan uji reabilitas instrumen tersebut, dari 24 item pernyataan ada 14 item yang gugur yaitu item 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15, 21, dan 23. Sehingga tersisa 10 dari 24 item, yaitu 10, 11, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 22 dan 24.

Tabel 3.6
Hasil Uji Coba Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	Item sebelum uji coba		Item setelah uji coba	
			Positif	Negatif	Positif	Negatif
1	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1, 6, 11, 21	3, 16, 20, 24	11(2)	16(4) 20(8) 24(10)
		Minat Berkunjung	4, 9, 14, 18	8, 12, 17, 23	18(6)	17(5)
		Kesediaan Merekomendasikan	2, 7, 13, 22	5, 10, 15, 19	13(3) 22(9)	10(1) 19(7)
	Jumlah		12	12	4	6

Sumber: dibuat oleh peneliti

J. Teknik Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Ghozali (2018) mengatakan uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kriteria yang berlaku apabila nilai

Sig. > 0,05 maka residual berdistribusi normal. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* untuk perhitungannya dengan ketentuan pengujian dengan taraf signifikansi 5%:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar (>) 0,05, maka data penelitian berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil (<) 0,05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Santosa & Ashari mengungkapkan bahwa uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan (Nugraha, 2022).

2. Teknik Analisis Data

a. Korelasi *Product Moment*

Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi product moment

X : data dari variabel bebas

Y : data variabel terikat

n : jumlah subjek penelitian

Adapun ketentuan nilai korelasi (r) adalah ($-1 \leq r \leq +1$), dengan:

$r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna

$r = 0$ artinya tidak ada korelasi

$r = 1$ artinya korelasi positif sempurna

Menurut Sugiyono (2015:184), harga r yang didapat akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Interpretasi koefisien korelasi nilai r

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 – 1,00	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber: Sugiyono (2015:184)

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independent terhadap suatu variabel dependen. Formula untuk regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

X = *Kualitas Pelayanan*

b = Koefisien Regresi

c. Uji Hipotesis

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat), maka dari itu dilakukan pengujian terhadap hipotesis secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian koefisien determinasi (R²).

1) Uji T (Uji Secara Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka kriteria pengujiannya adalah apabila nilai t hitung $>$ t tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai t hitung $<$ t tabel, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi adalah untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) besaran ini dinyatakan dengan nilai R *Square*. Jika nilai R² yang diperoleh hasilnya semakin besar dan mendekati satu (1) maka sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya, jika hasil yang diperoleh semakin kecil atau mendekati nol (0), maka sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen semakin kecil.