

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Negara atau yang disebut PT. Tirta Amandit IKK Negara, yang beralamat Tumbukkan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan 71253.

B. Pendekatan Penelitian

Rancangan penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui proses- proses yang akan dilakukan penulis agar mendapatkan hasil dari sebuah kegiatan penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pengukuran numerik dan analisis data statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis atau teori yang telah ada.

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/ *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, objektif, terukur, rasional, sistematis, dan *replicable*/dapat diulang. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/ konfirmasi.

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Tipe Penelitian

Metode penelitian atau tipe penelitian adalah suatu cara kerja atau jalan untuk mengumpulkan data kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan segala permasalahan yang diajukan. Penelitian ini memiliki tipe deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik atau fenomena tertentu secara sistematis dan objektif dengan menggunakan data numerik. Pendekatan ini fokus pada pengumpulan, pengukuran, dan analisis data yang dapat dinyatakan dalam angka untuk menggambarkan keadaan atau sifat dari variabel-variabel yang diteliti tanpa mencari hubungan kausalitas di antara variabel-variabel tersebut.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono 2022:130 Tentang populasi, Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; 2003 menyatakan bahwa "*Population is the total collection of element about which we wish to make some inference...A population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study*". Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti.

Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

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.

Jumlah Pelanggan dan Air yang disalurkan menurut wilayah PT. Tirta Amandit IKK Negara Kecamatan Daha Selatan pada bulan Januari sampai September 2025 adalah 19.247 Orang.

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan Karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Namun peneliti menggunakan *Simple Random Sampling*, Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dengan menggunakan rumus *Slovin*.

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

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= tingkat kesalahan (margin of error) 10%

Melalui Rumus di atas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{19.247}{1 + 19.247 (10\%)^2}$$

$$= \frac{19.247}{1 + 19.247 (0,01)}$$

$$= \frac{19.247}{1 + 192,4}$$

$$= \frac{19.247}{193,47}$$

=99,48 atau dibulatkan menjadi 100 Responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ilmiah, variabel sering kali merupakan konsep yang luas dan harus didefinisikan secara spesifik agar dapat diukur atau diamati berdasarkan indikator-indikator tertentu. Proses ini penting karena membantu peneliti memastikan bahwa setiap variabel dalam penelitian memiliki cara pengukuran yang jelas dan dapat diandalkan, sehingga memudahkan analisis dan interpretasi hasil penelitian.

1. Variabel Bebas (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). Dalam SEM (*Structural Equation Modeling*/Pemodelan Persamaan Struktural, variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.

Menurut Hardani, dkk (2020:305), variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X.

Selanjutnya indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah 2018:72-73), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau diukur sebagai akibat dari adanya variabel bebas dalam suatu penelitian. Variabel terikat menunjukkan hasil atau dampak yang terjadi akibat perubahan atau manipulasi variabel bebas. Variabel ini dalam penelitian digunakan untuk

melihat sejauh mana variabel bebas mempengaruhi atau menyebabkan perubahan.

Menurut Sugiyono (2022:57), 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.

Kepuasan masyarakat sebagai konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019:91-92) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen:

- a. Kualitas produk, konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
- b. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional, konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

Dalam konteks layanan PDAM, faktor emosional diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang diberikan PDAM.

- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkannya. Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Beragam alat dan teknik pengumpulan data yang dapat dipilih sesuai dengan tujuan dan jenis penelitian ilmiah yang dilakukan. Setiap bentuk dan jenis instrumen penelitian memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-

masing. Sebelum menentukan dan mengembangkan instrumen penelitian, perlu dilakukan pertimbangan pertimbangan tertentu. (Dameria Sinaga 2022:51-52).

Menurut Hikmawati (2017:30-31), upaya untuk memperoleh data dan pengukuran data dalam penelitian, perlu instrumen dan teknik pengumpulan data, pada dasarnya merupakan upaya untuk memperoleh data tentang ukuran sesuatu dibandingkan dengan standar atau ukuran yang telah ditentukan. Penyusunan instrumen penelitian dilakukan dengan:

- a) Menetapkan variabel-variabel pengukuran.
 - b) Memberikan definisi operasional dari variabel-variabel pengukuran.
 - c) Menentukan indikator pengukuran.
 - d) Menjabarkan indikator-indikator menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.
 - e) Penyusunan kisi-kisi instrumen atau matrik pengembangan instrumen
- Adapun indikator instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat

dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72-73)	1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan c. Pegawai d. Sarana Komunikasi
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Pelayanan sesuai janji b. Pelayanan segera c. Pelayanan akurat d. Pelayanan yang memuaskan
	3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Kecepatan b. Respon keluhan c. Kesiediaan membantu

		d. Tanggapi pengaduan
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Pengetahuan dan kemampuan petugas b. Kesopanan petugas c. Dapat dipercaya d. Keamanan
	5. Empati (<i>Empaty</i>)	a. Kemudahan b. Komunikasi yang baik c. Perhatian pribadi d. Memahami
Kepuasan Konsumen (Y) Lupiyoadi dalam Indasari (2019:90-91)	1. Kualitas Produk	a. Kualitas air PDAM b. Kontinuitas distribusi air c. Tekanan air mencukupi
	2. Kualitas Pelayanan	a. Pelayanan sesuai harapan b. Penanganan keluhan pelanggan c. Penanganan gangguan
	3. Emosional	a. Kepuasan b. Kepercayaan
	4. Harga	a. Kewajaran tarif b. Keterjangkauan harga

		c. Kesesuaian harga dengan pemakaian
	5. Biaya	a. Biaya tambahan b. Kemampuan pembayaran rutin c. Efisiensi waktu

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Metode ini harus dipilih dan dilaksanakan dengan cermat agar data yang diperoleh valid, reliabel, dan dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait dengan fenomena yang diteliti.

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data di mana bahan dan informasi dikumpulkan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek pengamatan seperti tingkah laku manusia, proses kerja, fenomena alam dan lain sebagainya. Pada teknik ini, responden yang diamati tidak dalam jumlah besar (Djaali, 2020 dalam Abigail Soesana et al. 2023:55).

Observasi adalah proses sistematis dalam merekam pola perilaku manusia, objek dan kejadian-kejadian tanpa menggunakan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek. proses tersebut mengubah fakta menjadi data. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

2. Kuesioner

Teknik kuesioner ini dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden kemudian

peneliti mengumpulkan kembali kuesioner tersebut untuk mendapatkan data dari responden. Teknik ini sangat efisien digunakan untuk responden dalam jumlah yang besar dan tersebar di berbagai wilayah (Sugiyono, 2016). Kuesioner ini dapat disebarlang langsung kepada responden atau mengirimkan kuesioner tersebut kepada responden melalui pos, surat elektronik (e-mail), Whatsapp (WA), telegram, ataupun google form.

Ada empat jenis kuesioner di antaranya kuesioner terstruktur, kuesioner tak berstruktur, kuesioner kombinasi berstruktur dan tak terstruktur, dan kuesioner semi terbuka. Pertama, kuesioner terstruktur atau kuesioner tertutup adalah kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang disediakan alternatif jawaban. Kedua, kuesioner tidak berstruktur atau kuesioner terbuka yaitu responden menjawab secara bebas sejumlah pertanyaan yang tersedia pada kuesioner tersebut. Ketiga, kuesioner kombinasi berstruktur dan tak terstruktur yaitu kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang disediakan jawaban alternatifnya dan sebagian pertanyaan dijawab bebas oleh responden. Keempat, kuesioner semi terbuka yaitu responden memberikan respon terhadap sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang sudah ada alternatif jawabannya namun responden juga dapat memberikan jawaban bebas sesuai dengan kondisi responden pada tempat yang sudah disediakan jika jawaban responden tidak terdapat pada alternatif jawaban yang diberikan (Margono, 2014 dalam Abigail Soesana, dkk. 2023:57).

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi atau studi dokumenter ini mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip atau dokumen, surat-surat,

buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain sebagainya yang terkait dengan masalah yang diteliti (Abigail Soesana, dkk. 2023:57).

Menurut Priadana dan Sunarsi (2021:59-60) pengukuran dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dari sumber dokumen dan rekaman. Dokumentasi digunakan dengan alasan karena sumber ini selalu tersedia dan murah, kaya secara kontekstual, relevan serta mendasar dalam konteksnya. Adapun kriteria keabsahan data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah derajat kepercayaan, keteralihan, dan kepastian.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152-153), teknik penentuan skor dapat menggunakan skala Likert, di mana setiap item pernyataan diberi nilai berdasarkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden, skor tersebut kemudian dijumlahkan untuk menghasilkan skor total yang mencerminkan sikap atau persepsi responden terhadap suatu objek penelitian.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata. Skala Likert biasanya memiliki lima atau lebih kategori respons sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kriteria Penelitian Jawaban Responden

Penyelesaian	Simbol	Bobot untuk Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan, dapat juga diartikan sebagai keabsahan. Dalam penelitian, validitas data adalah suatu acuan dalam menentukan ketepatan variabel penelitian. Uji Validitas juga disebut sebagai uji keabsahan dalam penelitian. Kriteria utama yang harus terpenuhi dalam Penelitian kuantitatif adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas data penelitian ditunjukkan oleh skor uji validitas sesuai antara yang terjadi dengan yang dilaporkan oleh peneliti. (Hardani, 2020 dalam Abigail Soesana, dkk. 2023: 70). Begitupun halnya dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan data kuantitatif, uji validitas harus menunjukkan keabsahannya dengan melewati uji validitas data, sehingga penelitian dapat diterima dan diakui keabsahannya.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah suatu kuesioner sudah sah atau tidak. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan di dalamnya mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Syahrudin dan Salim (2014:133), validitas adalah istilah yang menggambarkan kemampuan sebuah instrumen untuk mengukur apa yang ingin diukur. Validitas berarti membicarakan kesahihan sebuah alat ukur untuk mendapatkan data. Dengan demikian, maka alat pengukur harus memenuhi kriteria berikut, yaitu instrumen penelitian harus benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content validity*, *Content Validity* atau Validitas Isi adalah ketepatan butir-butir pernyataan kuesioner atau pertanyaan – pertanyaan tes yang tersusun dan memuat keseluruhan indikator yang akan diukur. Umumnya, uji validitas instrumen tes menggunakan teknik *Product Moment Pearson*. Instrumen dianggap valid apabila nilai *rhitung* lebih besar dari *r* kritis (0,30), atau jika korelasi antar variabel bersifat positif dan bernilai 0,3 ke atas, maka variabel tersebut memiliki konstruksi yang kuat. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian validitas angket adalah sebagai berikut:

- a) Jika *rhitung* positif dan $rhitung > rtabel$, maka variabel tersebut dianggap valid.
- b) Jika *rhitung* negatif atau $rhitung < rtabel$, maka variabel tersebut dianggap tidak valid

Proses perhitungan data tersebut akan dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang mengukur seberapa dapat dipercaya hasil suatu pengukuran. Kuesioner dianggap reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas mencerminkan tingkat konsistensi data dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Sahir (2021:33), reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.

Uji ini bertujuan mengetahui seberapa konsisten hasil pengukuran jika dilakukan berulang kali terhadap fenomena yang sama. Tingkat reliabilitas dinyatakan dengan koefisien reliabilitas, dan salah satu cara untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*.

J. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan guna menghasilkan kesimpulan. Proses ini dimulai dengan menggunakan :

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terhadap data sebagai langkah awal, yang meliputi :

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

- 1) Jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ (lebih dari 50%), data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ (kurang dari 50%), data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Linieritas

Uji Linieritas adalah uji yang di gunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linear atau tidak. Dalam pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hubungan antara variabel X dengan variabel Y dinyatakan linier. Adapun pengujiannya menggunakan aplikasi SPSS *statistic 25*.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residul satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varian dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan Keputusan adalah jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y ,maka tidak terjadi *heterikedastisitas*.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear merupakan metode analisis yang digunakan untuk menemukan model hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Jika hanya ada satu variabel independen yang digunakan, metode ini disebut regresi linear sederhana. Sebaliknya, jika melibatkan lebih dari satu variabel independen, metode tersebut disebut regresi linear berganda.

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi Sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan melalui beberapa metode, di antaranya :

a) Uji partial (Uji T)

Uji partial atau uji t berfungsi untuk mengevaluasi apakah variabel independen, seperti kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y), secara individual. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan perangkat lunak SPSS. Pedoman pengambilan keputusan untuk uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya variabel independen

memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Apabila nilai $r^2 = 0$, maka variabel independen sama sekali tidak mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya, jika $r^2 = 1$, variabel dependen sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel independen. Nilai r^2 terletak antara 0 dan 1, yang mengindikasikan seberapa besar pengurangan kesalahan total (total error) saat garis regresi diplot. Semakin tinggi nilai r^2 , semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.