

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Desa Sungai Pinang merupakan salah satu desa definitif di wilayah Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Desa ini memiliki luas wilayah sekitar 1.720 Ha dan terletak pada ketinggian ± 2 meter di atas permukaan laut dengan kondisi wilayah berupa dataran dan rawa.

Desa Sungai Pinang berbatasan dengan Kecamatan Daha Utara di sebelah utara, Desa Tumbukan Banyu di sebelah timur, Desa Muning Tengah di sebelah selatan, dan Desa Habirau di sebelah barat. Jarak Desa Sungai Pinang ke ibu kota Kecamatan Daha Selatan sekitar 1.000 meter dengan waktu tempuh ± 5 menit, sedangkan jarak ke ibu kota Kabupaten Hulu Sungai Selatan sekitar 33 km dengan waktu tempuh ± 60 menit.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2017:7).

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:36). Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti.

D. Populasi dan Sampel

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, 2017:80). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari warga atau masyarakat Desa Sungai Pinang yang terdiri dari 2.223 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Penggunaan sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya, namun tetap berupaya menjaga agar representasi data dapat dipertanggungjawabkan untuk menggambarkan kondisi populasi masyarakat Desa Sungai Pinang secara umum.

Dikarenakan jumlah populasi masyarakat Desa Sungai Pinang yang sangat besar dan tersebar, peneliti tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden. Oleh karena itu, peneliti menetapkan ukuran sampel minimal dengan menggunakan Rumus Slovin.

Penggunaan rumus ini bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) tertentu yang masih dapat ditoleransi.

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

D = Tingkat kesalahan yang ditoleransi (*margin of error*) (0,10)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(d)^2} \\ &= \frac{2.223}{1+2.223(0,10)^2} \\ &= \frac{2.223}{1+2.223(0,01)} \\ &= \frac{2.223}{1+22,23} \\ &= \frac{2.223}{23,23} = 95,7 \text{ (dibulatkan keatas menjadi 96)} \end{aligned}$$

Jadi, besar sampel yang ingin diteliti adalah sebesar 96 responden.

Dalam menentukan siapa saja individu yang akan dijadikan responden dari total ukuran sampel tersebut, peneliti menerapkan metode *Non-probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas atau kebetulan. Artinya, siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti di wilayah Desa Sungai Pinang dan dipandang cocok oleh peneliti sebagai sumber data, maka orang tersebut akan dijadikan sebagai sampel.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel. Variabel independen adalah variabel yang menyebabkan atau memengaruhi perubahan pada variabel dependen, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang terpengaruh atau menjadi akibat dari variabel independen. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen

a. Kualitas Pelayanan (X)

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan hal tersebut, menurut Zeithaml et. al. dalam Hardiansyah (2018:57) dalam buku yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik”, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Variabel Dependen

a. Kepuasan Masyarakat (Y)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur melalui beberapa indikator. Menurut Kotler dan Keller dalam Tuhasanah, dkk. (2024:3) dalam Jurnal Serambi Ekonomi dan Bisnis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima”. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu:

1) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkatan kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2) Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan yang diberikan.

3) Kesediaan Untuk Merekomendasi

Kesediaan untuk merekomendasi merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

F. Instrumen Penelitian

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57) (Variabel X)	<i>Tangible</i>	1. Kondisi gedung/fasilitas pelayanan 2. Ketersediaan sarana dan prasarana 3. Kerapian dan penampilan pegawai
	<i>Reliability</i>	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Ketepatan dalam memberikan pelayanan 3. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai prosedur
	<i>Responsiveness</i>	1. Kesigapan pegawai dalam melayani 2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan 3. Kemampuan memberikan informasi yang jelas
	<i>Assurance</i>	1. Sikap sopan dan ramah pegawai 2. Pengetahuan dan kemampuan pegawai 3. Rasa aman dalam menerima pelayanan
	<i>Empathy</i>	1. Perhatian pegawai kepada masyarakat 2. Kemudahan dalam berkomunikasi 3. Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat
Kepuasan Masyarakat Menurut Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2021:35-37) (Variabel Y)	Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan sesuai dengan harapan 2. Kualitas pelayanan sesuai kebutuhan
	Minat Berkunjung Kembali	1. Keinginan menggunakan kembali layanan 2. Kesiediaan datang kembali jika membutuhkan
	Kesiediaan Merekomendasikan	1. Merekomendasikan kepada orang lain 2. Memberikan informasi positif kepada orang lain

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Obsevasi

Observasi menurut Sugiyono (2017:145) digunakan apabila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu:

a. Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun sebanyak 30 butir pernyataan yang terdiri dari 15 pernyataan positif dan 15 pernyataan negatif. Penyusunan item pernyataan ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih objektif serta mengurangi bias jawaban responden, sehingga hasil pengukuran dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57), yang meliputi lima dimensi utama yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Adapun blue print atau kisi-kisi 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	<i>Tangible</i>	1, 2, 7	8, 13, 14
		<i>Reliability</i>	9, 10, 15	4, 5, 6
		<i>Responsiveness</i>	11, 12, 17	18, 23, 24
		<i>Assurance</i>	19, 20, 25	16, 21, 22
		<i>Empathy</i>	3, 26, 27	28, 29, 30
Jumlah			15	15

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Berdasarkan tabel blue print tersebut, dapat diketahui bahwa setiap indikator kualitas pelayanan terdiri dari 6 butir pernyataan yang terbagi secara seimbang antara 3 pernyataan positif dan 3 pernyataan negatif. Pembagian ini dilakukan untuk menjaga keseimbangan instrumen sekaligus meminimalisir bias jawaban responden dalam mengisi kuesioner. Selain itu, penyebaran nomor item disusun secara sistematis dengan pola bergantian antar indikator, sehingga setiap dimensi kualitas pelayanan memiliki distribusi item yang merata dan tidak berurutan secara langsung.

b. Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 18 butir pernyataan, yang terbagi atas 9 pernyataan positif dan 9 pernyataan negatif. Penyusunan item dilakukan secara cermat dengan tujuan untuk meningkatkan keakuratan data yang diperoleh serta meminimalisir kemungkinan terjadinya bias dalam jawaban responden. Pengembangan instrumen ini

mengacu pada indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2021:35–27), yang meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Adapun blue print atau kisi-kisi alat ukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

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

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Berdasarkan tabel blue print tersebut, dapat diketahui bahwa setiap indikator kepuasan masyarakat terdiri dari 6 butir pernyataan yang dibagi secara seimbang menjadi 3 pernyataan positif dan 3 pernyataan negatif. Pembagian ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan instrumen sekaligus mengurangi kemungkinan bias dalam jawaban responden. Selain itu, penyebaran nomor item disusun secara sistematis dengan pola bergantian antar indikator, sehingga setiap aspek kepuasan masyarakat memiliki distribusi item yang merata dan tidak tersusun secara berurutan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain (Sugiyono, 2017:240). Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Pinang.

Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi profil desa, struktur organisasi, data jumlah penduduk, serta dokumen administrasi pelayanan seperti buku tamu pelayanan, arsip surat menyurat, dan data lain yang relevan dengan aktivitas pelayanan publik di kantor desa. Selain itu, dokumentasi juga dapat berupa foto kegiatan pelayanan sebagai bukti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

H. Teknik Penentuan Skor

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, 2017:92). Dalam penelitian ini, teknik penentuan skor menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2017:93).

Skala ini memiliki *item favorable* dan *unfavorable*. Respon yang digunakan berjumlah 4 (empat), antara lain: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Alternatif respon pada masing masing *item* memiliki skor yang berbeda, seperti yang termuat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Pemberian Skor

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

Sumber: Dibuat oleh peneliti

Penggunaan 4 (empat) alternatif jawaban bertujuan agar subjek berpendapat dan tidak bersikap netral, jika pilihan tengah atau netral disediakan dapat memunculkan kecenderungan subjek untuk menempatkan responnya di kategori tengah tersebut, sehingga data tentang perbedaan di antara responden menjadi kurang informatif (Azwar dalam Khan, dkk., 2023:209). Penjelasan tersebut sejalan dengan pendapat ahli lain bahwa jawaban yang berada di tengah hendaknya sebisa mungkin ditiadakan guna menghindari hal hal yang tidak dapat dianalisis (Hadi dalam dalam Khan, dkk., 2023:209)

I. Teknik Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah teknik analisa yang menganalisis data, dengan menjelaskan data yang sudah dikumpulkan tetapi tidak dimaksudkan untuk menuntut kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. (Sugiyono,

2017:147). Analisis Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan dan mengilustrasikan sampel data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2017:147).

Pada analisis statistik deskriptif juga disajikan Tingkat Capaian Responden (TCR) setiap variabel. Menurut Sugiyono (2019:206) pendekatan analisis data melalui statistik deskriptif merujuk pada proses pengolahan informasi yang dipresentasikan secara naratif dan visual tanpa maksud untuk melakukan inferensi atau generalisasi terhadap populasi yang lebih luas. Tingkat Capaian Responden (TCR) dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

R_s = Rata-Rata Skor Jawaban Responden

n = Jumlah Skor Material

Tabel 3.5
Rentang Skala TCR

No	Nilai TCR	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80.99%	Baik
3	41% - 60.99%	Cukup Baik
4	21% - 40.99%	Cukup
5	0% - 20.99%	Kurang Baik

Sumber: Sugiyono, 2019

J. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen,

Regresi linier sederhana merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara satu variabel bebas (independent variable) dengan satu variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Umum (X), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan umum terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) digunakan untuk melakukan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini. Berbagai uji diterapkan untuk mengevaluasi penyelidikan ini, termasuk:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada abyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada abyek penelitian (Sugiyono, 2017:267).

Penelitian ini menerapkan validitas isi (*content validity*) guna memastikan instrumen yang disusun selaras dengan indikator atau

domain ukur yang telah direncanakan. Fokus utama pengujian ini adalah menjamin bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan variabel yang diteliti secara tepat. Prosedur validasi dilakukan melalui mekanisme *professional judgment*, yakni dengan mengonsultasikan draf instrumen kepada dosen pembimbing. Hal ini bertujuan untuk menelaah relevansi antara butir-butir pernyataan dalam kuesioner dengan kisi-kisi (*blue print*) yang telah ditetapkan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda (Leony, 2023:48). Uji reliabilitas instrumen penelitian merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu *item* pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti (Kurniawan & Puspitaningtyas dalam Leony, 2023:48).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dan memberikan hasil yang konsisten. Sebuah instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang stabil meskipun dilakukan pengukuran berulang pada objek yang sama dengan alat ukur yang serupa. Dalam penelitian ini, tingkat keandalan instrumen diuji menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pengujian dibantu dengan perangkat lunak SPSS versi 25, di mana suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60. Berikut adalah rumus dan ketentuannya:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan

r_{11} = Reliabilitas Instrumen $\sum \sigma h^2$ = Jumlah varians butir

k = Banyak butir pertanyaan $\sigma^2 t$ = Varians total

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

c. Pelaksanaan Uji Coba

Peneliti melaksanakan pengumpulan data pada tanggal 15 April sampai dengan 1 Mei 2026 di Kantor Desa Sungai Pinang, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya non-response, data yang tidak lengkap, maupun data yang tidak memenuhi persyaratan analisis statistik, peneliti menerapkan penambahan sampel (*oversampling*) sebesar 20% dari jumlah sampel minimum sebagai cadangan sampel. Penambahan tersebut mengacu pada rekomendasi *World Health Organization* dalam dokumen *Section 2: Preparing the Sample*, yang menyarankan penambahan sekitar 10–20% dari jumlah sampel minimum untuk mengantisipasi kehilangan data selama proses penelitian (WHO,

2017). Adapun perhitungan penambahan sampel dilakukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Cadangan Sampel} &= n \times 20\% \\ &= 96 \times 20\% \\ &= 96 \times 0,20 \\ &= 19,2 \text{ (dibulatkan keatas menjadi 20)}\end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel akhir dalam penelitian ini dihitung sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Sampel Akhir} &= n + \text{Cadangan Sampel} \\ &= 96 + 20 \\ &= 116 \text{ Responden}\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 116 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode *try out* terpakai melalui pembagian angket secara langsung kepada masyarakat yang sedang berkunjung ke kantor desa. Selain itu, untuk mengantisipasi keterbatasan waktu dan risiko data bermasalah, peneliti juga membagikan angket kepada masyarakat yang pernah berkunjung sebelumnya agar target jumlah responden dapat tercapai tepat waktu.

Metode *try out* terpakai merupakan teknik pengumpulan data satu kali yang digunakan untuk dua kepentingan sekaligus, yaitu menguji validitas dan reliabilitas instrumen, serta menjawab hipotesis penelitian. Melalui metode ini, hasil dari butir-butir instrumen yang valid akan langsung dianalisis untuk menguji hipotesis. Alasan peneliti

menggunakan *try out* terpakai adalah demi efektivitas waktu, tenaga, dan biaya, serta agar tidak mengganggu padatnya aktivitas subjek penelitian.

d. Hasil Uji Reliabilitas

Tahap awal dalam analisis statistik penelitian ini dimulai dengan melakukan uji reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan memiliki konsistensi dan keandalan jika dilakukan pengukuran berulang. Teknik yang diterapkan dalam pengujian ini adalah koefisien *Cronbach's Alpha* dengan berbantuan perangkat lunak *SPSS for Windows* versi 25.

1) Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini disusun sebanyak 30 butir pernyataan yang terdiri dari 15 pernyataan positif dan 15 pernyataan negatif. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, et. al. (dalam Hardiansyah, 2018:57), yang meliputi lima dimensi utama yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Uji reliabilitas instrumen ini didasarkan pada pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hasil data yang diperoleh dari uji coba alat ukur yang kemudian dilakukan uji reliabilitas sebanyak 4 kali putaran menghasilkan reliabilitas yang bergerak dari *Cronbach's Alpha* = 0,887 sampai 0,899. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen tersebut, dari 30 pertanyaan ada 5 item yang gugur yaitu 2, 15, 17, 26, dan

30. Sehingga tersisa 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, dan 29.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	Item sebelum uji coba		Item setelah uji coba	
			Positif	Negatif	Positif	Negatif
1	Kualitas Pelayanan	Tangible	1, 2, 7	8, 13, 14	1(1), 7(6)	8(7), 13(12), 14(13)
		Reliability	9, 10, 15	4, 5, 6	9(8), 10(9)	4(3), 5(4), 6(5)
		Responsiveness	11, 12, 17	18, 23, 24	11(10), 12(11)	18(15), 23(20), 24(21)
		Assurance	19, 20, 25	16, 21, 22	19(16), 20(17), 25(22)	16(14), 21(18), 22(19)
		Empathy	3, 26, 27	28, 29, 30	3(2), 27(23)	28(24), 29(25)
Jumlah			15	15	11	14

Sumber: Dibuat oleh peneliti

2) Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 18 butir pernyataan, yang terbagi atas 9 pernyataan positif dan 9 pernyataan negatif. Pengembangan instrumen ini mengacu pada indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (dalam Tuhasanah & Jaenab, 2021:35–27), yang meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Uji reliabilitas instrumen ini didasarkan pada pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6. Hasil data yang diperoleh dari uji coba alat ukur yang kemudian dilakukan uji reliabilitas sebanyak 3 kali putaran menghasilkan reliabilitas yang bergerak dari *Cronbach's Alpha* = 0,785 sampai 0,861. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen tersebut, dari 18 pernyataan ada 9 item yang gugur yaitu item 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, dan 15. Sehingga tersisa 3, 4, 8, 12, 13, 14, 16, 17, dan 18.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	Item sebelum uji coba		Item setelah uji coba	
			Positif	Negatif	Positif	Negatif
1	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1, 2, 7	8, 13, 14	-	8(3), 13(5), 14(6)
		Minat Berkunjung Kembali	5, 6, 11	3, 4, 12	-	3(1), 4(2), 12(4)
		Kesediaan Merekomendasikan	9, 10, 15	16, 17, 18	-	16(7), 17(8), 18(9)
Jumlah			9	9	0	9

Sumber: Dibuat oleh peneliti

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi dasar sehingga dapat menghasilkan estimasi yang baik dan tidak bias. Pengujian ini dilakukan sebelum analisis regresi linier sederhana

dilakukan. Uji tersebut diantaranya ialah uji normalitas, linearitas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual model regresi berdistribusi secara normal sebagai syarat mutlak analisis parametrik. Peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk menguji hipotesis tersebut. Kriteria yang ditetapkan adalah nilai signifikansi (Sig.) harus melampaui ambang batas 0,05. Jika terpenuhi, maka distribusi data dianggap normal dan model regresi dinyatakan valid untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

- 1) Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut biasanya terdistribusi;
- 2) jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linier yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan (Nugraha dalam Sari, 2025:73). Tujuan utama dari uji linearitas adalah untuk memastikan bahwa model linear yang digunakan memang sesuai dengan distribusi data empiris yang ada. Jika hubungan antar variabel tidak bersifat linier, maka hasil analisis regresi akan kehilangan kekuatannya dalam memprediksi fenomena penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga varians residual dari setiap pengamatan tetap atau bersifat homogen. Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka dapat memengaruhi ketepatan hasil analisis regresi dan menyebabkan model regresi menjadi kurang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser melalui bantuan program SPSS. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari variabel independen terhadap nilai residual absolut.

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Korelasi *Product Moment*

Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

Y = Data dari variabel terikat

n = Jumlah subjek penelitian

X = Data dari variabel bebas

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

Harga r yang didapat akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r pada tabel berikut menurut Sugiyono (2017:184):

Tabel 3.8
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	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 (2017:184)

4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan suatu teknik untuk memodelkan hubungan antara satu variabel yang bergantung dan satu variabel yang tidak bergantung. Analisis ini bertujuan untuk menentukan apakah hubungan yang ada antara variabel yang tidak bergantung dan variabel yang bergantung itu bersifat positif atau negatif, serta untuk meramalkan nilai variabel yang bergantung ketika terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel yang tidak bergantung.

$$Y = \alpha + \beta.X$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Masyarakat	β	= Koefisien Regresi
α	= Konstanta	X	= Kualitas Pelayanan

Dari hasil uji analisis regresi linear sederhana akan menghasilkan output nilai dari persamaan regresi, uji t, signifikansi pengaruh dan R Square (R^2).

a. Uji T (Parsial)

Statistik t pada dasarnya mengungkapkan besarnya dampak setiap variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), uji t statistik dilakukan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel variabel independen mempengaruhi variabel dependen.
- b. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 dinyatakan dalam bentuk persentase yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.