

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Posyandu Desa Lokbangkai, yang beralamat di Jl. Jermani Husin Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang , Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71418.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menggunakan data berupa angka yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data tersebut kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengukuran yang objektif terhadap fenomena sosial melalui data numerik, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Dalam hal ini, penulis ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan fakta di lapangan sebagaimana adanya tanpa melakukan manipulasi terhadap

variabel yang diteliti, sedangkan metode asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Melalui pendekatan dan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana kualitas pelayanan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di tingkat desa.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif asosiatif. Disebut kuantitatif karena data yang dikumpulkan dan dianalisis berupa angka-angka yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Sedangkan bersifat deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan karakteristik yang ada di lapangan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Selain bersifat deskriptif, penelitian ini juga bersifat asosiatif, karena berusaha menjelaskan adanya pengaruh atau hubungan antara dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

Dasar dari penelitian ini adalah survei, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi responden. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka terhadap kegiatan Posyandu Balita.

Data yang terkumpul berupa hasil penilaian responden menggunakan skala Likert, kemudian diolah dan dianalisis secara statistik sederhana untuk mengetahui tingkat pengaruh antara kedua variabel.

Dalam prosesnya, peneliti juga menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar pengukuran terhadap aspek-aspek pelayanan publik di bidang kesehatan.

Hasil pengolahan data yang berupa angka-angka kemudian dijelaskan secara naratif agar mudah dipahami dan memberikan gambaran yang utuh mengenai tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang objektif, akurat, dan dapat dijadikan dasar evaluasi bagi peningkatan mutu pelayanan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2022:130), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi bukan diambil dari jumlah peserta terdaftar, tetapi dari jumlah kunjungan Posyandu Balita yang dilakukan selama bulan Januari–Agustus 2025 di Desa Lokbangkai.

Untuk memberikan gambaran populasi secara lengkap, berikut juga ditampilkan data jumlah peserta balita terdaftar Posyandu selama periode penelitian.

Tabel 3.1
Jumlah Peserta Balita Terdaftar di Posyandu Desa Lokbangkai
(Januari–Oktober 2025)

Bulan	Jumlah Peserta Terdaftar
Januari	69
Februari	62
Maret	68
April	61
Mei	67
Juni	66
Juli	53
Agustus	61
September	45
Oktober	50
Total	602

Keterangan :

Jumlah peserta terdaftar ini menunjukkan data balita yang tercatat aktif menjadi sasaran kegiatan Posyandu, meskipun tidak seluruhnya hadir pada setiap kunjungan.

Tabel 3.2
Data Jumlah Kunjungan Posyandu Balita Desa Lokbangkai
(Januari–Agustus 2025)

Bulan	Kunjungan ke-1	Kunjungan ke-2	Kunjungan ke-3	Jumlah Kunjungan per Bulan
Januari	17	12	40	69
Februari	31	12	19	62
Maret	34	16	18	68
April	31	17	13	61
Mei	21	29	17	67
Juni	35	16	15	66
Juli	25	13	15	53
Agustus	30	17	14	61
September	12	9	24	45
Oktober	16	8	26	50
Total	252	149	201	602

Keterangan:

Total populasi berdasarkan data kunjungan Posyandu Balita selama Januari–Oktober 2025 adalah **602 kunjungan**.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka diambil sebagian dari populasi tersebut sebagai sampel.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

- (n) = ukuran sampel
- (N) = jumlah populasi (602 kunjungan)
- (e) = tingkat kesalahan (margin of error) 10% atau 0,1

Sampel Tahun 2025 (Januari–Oktober)

Dengan N= 602N dan e=0,1 :

Keterangan: total kunjungan semua kategori (N tahun 2025 Jan–Okt) = 602.

$$n = \frac{5602}{1 + 602 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{602}{1 + 602(0,01)}$$

$$n = \frac{602}{1 + 602}$$

$$n = \frac{602}{7,02}$$

$n = 85,75$ atau dibulatkan menjadi 86

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 86 responden (dibulatkan dari 85,75) yang mewakili kunjungan Posyandu Balita Desa Lokbangkai.

E. Desain Operasional Variabel

Desain operasional penelitian merupakan uraian tentang bagaimana variabel penelitian diukur berdasarkan konsep teoritis dan indikator yang dapat diamati. Definisi operasional berfungsi sebagai panduan agar setiap variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diukur secara jelas, konsisten, dan terarah.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen (X) → *Kualitas Pelayanan*
2. Variabel Dependen (Y) → *Kepuasan Masyarakat*
1. Variabel Independen (X): *Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan mencerminkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh kader dan tenaga kesehatan di Posyandu Balita Desa Lokbangkai.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harbani Pasolong (2022:155), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan tenaga pelayanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten.

Indikator:

1. Kecermatan kader dalam memberikan pelayanan.
2. Adanya standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan kader dalam menggunakan alat bantu kesehatan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kecepatan kader dalam membantu serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator:

1. Kesiapan petugas dalam melayani masyarakat.
2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan.
3. Ketepatan waktu dalam pelayanan.
4. Ketanggapan terhadap keluhan masyarakat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kemampuan, serta sikap sopan dan dapat dipercaya dari tenaga pelayanan kepada masyarakat.

Indikator:

1. Jaminan pelayanan tepat waktu.
2. Kepastian biaya pelayanan sesuai ketentuan.
3. Adanya jaminan keamanan dan kenyamanan masyarakat saat menerima pelayanan.

d. Empati (*Empathy*)

Perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Indikator:

1. Sikap sopan, ramah, dan menghargai masyarakat.
2. Memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.
4. Memprioritaskan kepentingan masyarakat.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Aspek-aspek fisik yang terlihat dari pelayanan, seperti fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan petugas.

Indikator:

1. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai.
2. Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan.
3. Penampilan kader yang rapi dan sopan.
4. Kedisiplinan dalam pelaksanaan kegiatan posyandu.
5. Kemudahan akses menuju lokasi pelayanan.

2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan yang diterima dengan kenyataan yang diperoleh.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari Meithiana (2019:92), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui beberapa dimensi berikut:

a. Kesesuaian Harapan

Tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat.

Indikator:

1. Pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan.
2. Sikap dan perhatian kader sesuai harapan masyarakat.
3. Fasilitas dan sarana pendukung sesuai kebutuhan masyarakat.

b. Minat Berkunjung Kembali

Kesediaan masyarakat untuk datang kembali dan memanfaatkan layanan posyandu.

Indikator:

1. Masyarakat berminat kembali karena pelayanan memuaskan.
2. Masyarakat datang kembali karena manfaat pelayanan yang dirasakan.
3. Masyarakat kembali karena fasilitas memadai dan pelayanan cepat.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Kemauan masyarakat untuk menyarankan kepada orang lain agar menggunakan layanan posyandu.

Indikator:

1. Masyarakat merekomendasikan karena pelayanan memuaskan.
2. Masyarakat merekomendasikan karena fasilitas yang lengkap.
3. Masyarakat merekomendasikan karena tenaga pelayanan yang ramah dan kompeten.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:166), karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Dalam penelitian ini, fenomena yang diamati adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh kader Posyandu serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu, instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert, agar dapat mengukur persepsi responden secara objektif.

Menurut Sugiyono (2021:137), kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan menggunakan kuesioner, peneliti dapat memperoleh data yang sistematis dan mudah diolah secara statistik.

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Harbani Pasolong, 2022:155) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) — tampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel.
2. *Reliability* (Keandalan) — kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) — kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) — pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka menimbulkan rasa percaya dan aman.
5. *Empathy* (Empati) — perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Kelima dimensi inilah yang menjadi dasar penyusunan indikator variabel X (Kualitas Pelayanan) pada penelitian ini.

Sedangkan menurut Tjiptono (dalam Indrasari Meithiana, 2019:92), kepuasan masyarakat (customer satisfaction) merupakan respon emosional seseorang terhadap evaluasi atas pengalaman penggunaan suatu produk atau layanan. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan — sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Minat Berkunjung Kembali — keinginan masyarakat untuk kembali memanfaatkan pelayanan tersebut.
3. Kesiediaan Merekomendasikan — keinginan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan kepada orang lain.

Aspek-aspek ini menjadi dasar dalam menyusun indikator variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Tabel 3.3
Instrumen Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) (Dimodifikasi dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Harbani Pasolong, 2022:155)	1. Keandalan (Reliability)	1) Ketepatan kader Posyandu dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal. 2) Adanya standar pelayanan yang jelas di Posyandu. 3) Kemampuan kader atau tenaga kesehatan dalam menggunakan alat bantu penimbangan dan pengukuran.
	2. Daya Tanggap (Responsiveness)	1) Respon petugas terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat. 2) Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. 3) Ketepatan waktu pelayanan kegiatan Posyandu. 4) Kesiapan petugas membantu kebutuhan masyarakat selama kegiatan Posyandu.
	3. Jaminan (Assurance)	1) Petugas memberikan pelayanan dengan aman dan tepat. 2) Masyarakat merasa yakin dengan keahlian kader dan tenaga kesehatan. 3) Kepastian biaya pelayanan (gratis atau sesuai ketentuan yang berlaku).
	4. Empati (Empathy)	1) Petugas melayani dengan sopan dan ramah. 2) Menghargai setiap masyarakat yang datang ke Posyandu. 3) Memberikan perhatian pada ibu dan balita secara individual. 4) Memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.
	5. Bukti Fisik (Tangibles)	1) Ketersediaan sarana dan prasarana Posyandu (timbangan, alat ukur tinggi badan, meja, kursi). 2) Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan Posyandu. 3) Penampilan kader dan tenaga kesehatan yang rapi dan sopan. 4) Kedisiplinan waktu buka pelayanan. 5) Kemudahan akses menuju lokasi Posyandu.
Kepuasan Masyarakat (Y) (Dimodifikasi dari Tjiptono dalam Indrasari Meithiana, 2019:92)	1. Kesesuaian Harapan	1) Pelayanan Posyandu sesuai atau melebihi harapan masyarakat. 2) Sikap dan kemampuan kader sesuai dengan harapan masyarakat. 3) Sarana dan prasarana mendukung harapan masyarakat.
	2. Minat Berkunjung Kembali	1) Masyarakat berminat datang kembali ke Posyandu di bulan berikutnya. 2) Masyarakat kembali karena merasa pelayanan bermanfaat bagi anak. 3) Masyarakat kembali karena fasilitas Posyandu memadai dan nyaman.
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	1) Masyarakat bersedia merekomendasikan Posyandu kepada keluarga atau tetangga. 2) Masyarakat merekomendasikan karena pelayanan yang ramah dan memuaskan. 3) Masyarakat merekomendasikan karena manfaat nyata dari kegiatan Posyandu.

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:219), teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena berfungsi untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer dari responden, yaitu masyarakat yang memiliki balita dan aktif mengikuti kegiatan Posyandu di Desa Lokbangkai. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml & Berry dalam Harbani Pasolong, 2022) dan kepuasan masyarakat (Tjiptono dalam Indrasari Meithiana, 2019). Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, mulai dari *sangat tidak setuju* hingga *sangat setuju*.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan di Posyandu Balita Desa Lokbangkai, seperti kehadiran kader, proses pelayanan, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti jumlah peserta Posyandu, data kunjungan bulanan, dan profil kegiatan Posyandu. Melalui ketiga teknik tersebut, peneliti memperoleh data yang lengkap dan objektif untuk mengetahui pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:178), skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval dalam suatu alat ukur, sehingga data yang diperoleh dapat diolah menjadi data kuantitatif. Skala pengukuran diperlukan agar setiap jawaban responden memiliki makna numerik yang dapat diinterpretasikan secara statistik.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Skala Likert sebagai alat untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang. Skala ini digunakan karena mampu memberikan nilai terhadap tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang disusun dalam kuesioner. Setiap alternatif jawaban diberi bobot nilai dari 1 sampai dengan 5, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.4
Alternatif Jawaban Kuesioner Penelitian

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dengan demikian, semakin tinggi skor yang diberikan responden terhadap suatu pernyataan, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dirasakan terhadap pelayanan Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022:183), validitas adalah sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini, instrumen berupa kuesioner tertutup digunakan untuk mengukur dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y) pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu menggambarkan variabel penelitian. Pengujian dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total variabelnya menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*.

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid dan perlu direvisi atau dihapus.

Dengan demikian, hanya item pertanyaan yang valid yang akan digunakan dalam analisis selanjutnya agar hasil penelitian benar-benar menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2020:111), reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena hasilnya konsisten apabila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memberikan hasil yang konsisten. Pengujian dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha melalui program pengolahan data statistik (misalnya SPSS).

Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, maka instrumen dinyatakan reliabel (konsisten dan dapat dipercaya).
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,70$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel dan perlu dilakukan perbaikan pada item pertanyaan.

Instrumen penelitian yang valid dan reliabel akan menghasilkan data yang akurat dan konsisten, sehingga dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

J. Teknik Analisis Data

Rancangan analisis data digunakan untuk mengetahui alat analisis yang sesuai dalam menjawab permasalahan penelitian. Pemilihan alat analisis yang tepat sangat penting, karena apabila alat analisis yang digunakan tidak sesuai

dengan karakteristik data atau rumusan masalah, maka hasil penelitian dapat salah diinterpretasikan dan kehilangan makna ilmiahnya.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria statistik yang layak. Menurut Sugiyono (2012:209), uji asumsi klasik bertujuan agar data yang digunakan tidak bias, stabil, dan hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara valid.

a) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat) bersifat linear. Hubungan dikatakan linear apabila peningkatan atau penurunan pada variabel X diikuti dengan perubahan yang searah pada variabel Y.

Dalam penelitian ini, uji linearitas dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk melihat apakah hubungan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) bersifat linear dan signifikan.

b) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dari hasil regresi memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan menggunakan uji olmogorov-Smirnov (K-S) atau dengan melihat kurva P-P Plot dan histogram

pada output SPSS. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antar pengamatan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (varian residualnya sama). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen dan residualnya. Jika titik-titik menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai, Kecamatan Banjang. Analisis ini juga berguna untuk memprediksi nilai variabel Y apabila nilai variabel X diketahui.

Menurut Sugiyono (2016:270), rumus regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan masyarakat (variabel dependen)
- X = Kualitas pelayanan (variabel independen)

- **a** = Konstanta (nilai Y jika X = 0)
- **b** = Koefisien regresi (besarnya perubahan Y akibat perubahan X)

Apabila nilai koefisien regresi b bernilai positif, maka menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

3. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:212), hipotesis merupakan dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengujian statistik. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diuji adalah:

- **H₀ (Hipotesis Nol):** Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.
- **H_a (Hipotesis Alternatif):** Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.

a) Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) secara parsial.

Kriteria pengambilan keputusan:

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig. > 0,05$, maka **H₀** diterima **dan** **H_a** ditolak.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. \leq 0,05$, maka **H₀** ditolak dan **H_a** diterima.

Apabila hasil menunjukkan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Posyandu Balita di Desa Lokbangkai.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (kualitas pelayanan) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Interpretasi nilai R^2 adalah sebagai berikut:

- Jika R^2 mendekati 0, maka pengaruh variabel X terhadap Y tergolong lemah.
- Jika R^2 mendekati 1 (atau 100%), maka pengaruh variabel X terhadap Y tergolong sangat kuat.

Dengan demikian, semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar kontribusi kualitas pelayanan dalam menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat di Posyandu Balita Desa Lokbangkai.

