

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Kelurahan Sungai Malang yang beralamat di Jalan Empu Mandastana RT. 06 Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71418.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sungai Malang.

#### **C. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat sebagai responden yang berisi pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

## 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 bout 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 element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Jadi Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat/pengunjung Kantor Kelurahan Sungai Malang yang telah mendapatkan pelayanan serta pegawai yang ada pada Kantor Kelurahan Sungai Malang. Adapun jumlah kunjungan di Kantor Kelurahan Sungai Malang tahun 2024 dan 2025 pada bulan januari sampai agustus adalah 362 kunjungan, serta pegawai Kelurahan Sungai Malang berjumlah 20 orang. Jadi, total keseluruhan populasi pada Kantor Kelurahan Sungai Malang adalah 382 orang.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022:131) 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*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang

yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi 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 dengan menggunakan rumus *Slovin*.

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat diterima atau diinginkan adalah dengan *margin of error* sebesar 10%.

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebagai berikut:

$$n = \frac{382}{1 + 382(0,1)^2}$$

$$n = \frac{382}{1 + 382(0,01)}$$

$$n = \frac{382}{1 + 3,82}$$

$$n = \frac{382}{4,82}$$

$$n = 79,25$$

Jadi sampel yang digunakan adalah 79 orang pengunjung Kantor Kelurahan Sungai Malang.

## **E. Definisi Operasional variabel**

Desain operasional penelitian adalah suatu cara yang spesifik untuk mengamati dan mengukur variabel penelitian. Definisi operasional dalam variabel penelitian memberikan petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan diukur untuk menguji kesempurnaan variabel atau konsep yang diteliti.

### **1. Variabel Bebas (Independen)**

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang akan mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen di dalam penelitian ini yakni teori untuk Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55) yang terdiri dari:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan, yang meliputi: waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan.
- b. Akurasi Pelayanan, yang meliputi: bebas dari kesalahan dan informasi pelayanan.
- c. Kesopanan dan Keramahan, yang meliputi: respon pegawai dalam melayani masyarakat dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, yang meliputi: akses dalam pelayanan dan jaminan serta kejelasan biaya.
- e. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan, yang meliputi: ruang pelayanan dan asilitas lainnya.
- f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya yang meliputi ruangan yang be AC dan ruang baca.

### **2. Variabel Terikat (Depeden)**

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini mencakup pada kepuasan masyarakat teori menurut Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:61), yaitu sebagai berikut :

- a. Kesesuaian Harapan, yaitu merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, yang meliputi:
  - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
  - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, yang meliputi:
  - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- c. Kesiediaan Merekomendasikan, merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, yang meliputi:
- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

#### **F. Instrumen Penelitian**

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. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Adapun indikator instrument penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian**

Variabel (1)	Instrumen (2)	Indikator (3)
Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:55)	Ketepatan Waktu Pelayanan	a. Waktu tunggu pelayanan b. Waktu proses pelayanan
	Akurasi Pelayanan	a. Bebas dari kesalahan b. Informasi pelayanan
	Kesopanan dan Keramahan	a. Respon pegawai dalam melayani masyarakat. b. Keramahan dalam memberikan pelayanan.
	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	c. Akses dalam pelayanan. d. Jaminan dan kejelasan biaya.
	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	a. Ruang Pelayanan b. Fasilitas lainnya.
	Atribut Pendukung Pelayanan	a. Ruang yang be AC. b. Ruang Baca.
Kepuasan Masyarakat (Y) Menurut Teori Hawkins dan Lonney dalam Candrianto (2021:61),	Kesesuaian Harapan	a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
	Minat Berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan. b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk. c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
	Kesediaan Merekomendasikan	a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang

		<p>ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.</p> <p>b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.</p> <p>c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai dan manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.</p>
--	--	---

*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025*

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpul data menurut Sugiyono (2017:137) merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Jadi teknik penelitian yang digunakan dengan mengumpulkan data sebagai berikut :

### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun pada penelitian ini penulis menggunakan angket tertutup yaitu angket yang telah disediakan pilihan jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah disediakan.

### **2. Observasi**

Observasi pada penelitian ini adalah observasi langsung atau mengamati secara langsung, yakni observasi yang dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Sungai Malang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam bentuk dokumen (seperti tulisan, gambar, video, atau arsip) untuk tujuan penyimpanan, referensi, pelaporan, dan pembuktian. Dokumentasi juga digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kelurahan Sungai Malang seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

## H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152), teknik penentuan skor dapat menggunakan skala Likert, dimana 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. Penentuan skala ini didasarkan pada pilihan jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju), yang masing-masing akan diberi skor sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Alternatif Jawaban**

<b>NO</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
1	Sangat Setuju (SS)	4

2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025*

## I. Uji Validasi dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji Validitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dengan tepat mengukur data. Untuk mengetahui validitas suatu instrumen (misalnya kuesioner), dilakukan uji korelasi antara skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dianggap valid jika skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2017:130) adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jika alat ukur ini menghasilkan hasil yang sama atau hampir sama saat digunakan dalam kondisi yang serupa di waktu yang berbeda, maka alat tersebut dianggap reliabel. Dengan kata lain, uji reliabilitas membantu kita mengetahui apakah data yang dikumpulkan dari alat tersebut dapat dipercaya dan konsisten.

## J. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 147), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan uji 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  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusan adalah jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji apakah terdapat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Pada dasarnya, analisis regresi adalah studi tentang bagaimana satu variabel dependen (terikat) bergantung pada satu variabel independen (bebas). Tujuannya adalah untuk memperkirakan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai yang diketahui dari variabel independen.

$$\text{Rumus: } Y = a + bX$$

Yaitu :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Kostanta

b = Koefisien Regresi

## 3. Uji Korelasi

Uji Korelasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel depeden. Kolerasi searah jika nilai koefisien kolerasi ditemukan positif, sebaliknya jika nilai koefisien kolerasi negatif, maka kolerasi disebut tidak searah (Wahyuning, 2021). Analisis korelasi adalah metode untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara dua variabel yang dapat dinyatakan dalam bentuk fungsi linier dan diukur menggunakan nilai yang disebut koefisien kolerasi.

## 4. Uji Hipotesis

a. Uji Partial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05. Langkah-langkah melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Bandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Namun, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Melihat nilai probabilitas signifikansi. Jika nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Namun, jika nilai probabilitas signifikan kurang dari atau sama dengan 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

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 saat garis regresi diplot. Semakin tinggi nilai  $r^2$ , semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.