BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba yang beralamat di Jl. Kebun Sayur RT. 02 Desa Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan data berupa angka dan analisis statistik.

Menurut Syahrum dan Salim (2014:40) penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Sedangkan menurut Sahir (2021:13) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan alat untuk olah data meggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Penelitian kuantitatif sangat menekankan pada hasil yang objektif, melalui penyebaran kuesioner data bisa diperoleh dengan objektif dan di uji menggunakan proses validitas dan reliabilitas.

Metode ini memungkinkan penelitian dilakukan secara objektif dan sistematis, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang

disebarkan kepada responden, serta analisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena secara sistematis dengan menggunakan data berbentuk angka. Penelitian ini tidak mencari hubungan sebab-akibat secara mendalam, melainkan lebih fokus pada bagaimana suatu variabel terjadi dalam kelompok populasi atau sampel tertentu.

Menurut Haryanti (2023:165), penelitian deskriptif kuantitatif merupakan bentuk analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan, merangkum, dan menganalisis data kuantitatif.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Kecamatan Amuntai Selatan sebagai pelanggan yang menjadi bagian dari wilayah pelayanan kantor PT. Tirta Agung Telaga Silaba yaitu Desa Telaga Silaba, Padang Tanggul, Bajawit, Harusan Telaga, Simpang Tiga, Telaga Sari, Teluk Sari, Mamar, Murung Sari, Telaga Hanyar, Padang Darat, Kutai Kecil, Cangkering, Panyiuran, Simpang Empat, Rukam Hulu, Rukam Hilir, Pulau Tambak, dan Banyu Hirang.

2. Sampel

   Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila puopulasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada pupulasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, yang berarti setiap pelanggan PT. Tirta Agung Telaga Silaba yang menjadi populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih secara acak. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari kantor PT. Tirta Agung Telaga Silaba, jumlah masyarakat yang menggunakan layanan PT. Tirta Agung Telaga Silaba pada wilayah pelayanan PT. Tirta Agung Telaga Telaga Silaba adalah sebanyak 4.754 orang. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif berdasarkan jumlah populasi tertentu. Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (dalam penelitian ini 4.754)

e = tingkat kesalahan (margin of error)

Pengambilan sampel yang masih diinginkan pada nilai preisi 10% (0,1) Maka,

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

$$n = \frac{\mathbf{4.754}}{\mathbf{1 + 4.754}\ (\mathbf{0,1})^2}$$

$$n = \frac{\mathbf{4.754}}{\mathbf{1 + 4.754(0,01)}}$$

$$n = \frac{\mathbf{4.754}}{\mathbf{1 + 47,54}}$$

$$n = \frac{\mathbf{4.754}}{\mathbf{48,54}}$$

$$n = \mathbf{97,93}$$

Dibulatkan menjadi 98 orang

Jadi jumlah sampel yang di tentukan sebanyak 98 responden

E. Definisi Operassional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan yang diberikan pada suatu variabel dengan menetapkan makna, merinci aktivitas yang terkait, atau menentukan prosedur yang digunakan untuk mengukur variabel. Menurut Sugiono (2019:221), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sujarweni (2020:87) Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono 2019:69).

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sujarweni, 2020:86)

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

a. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
b. Kehandalan (*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.

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas (Sujarweni, 2020:86). Menurut Sugiyono (2019), 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 kebutuhanya. 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 Pt. Tirta agung, faktor emosional diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang diberikan.
d. Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tingg.
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. Karena itu 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, yang pada dasarnya merupakan upaya untuk memperoleh data tentang ukuran sesuatu dibandingkan dengan standar atau ukuran yang telah ditentukan. Penyusunan instrumen penelitian dilakukan dengan:

1. Menetapkan variabel-variabel pengukuran.
2. Memberikan definisi operasional dari variabel-variabel pengukuran.
3. Menentukan indikator pengukuran.
4. Menjabarkan indikator-indikator menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.
5. Penyusunan kisi-kisi instrumen atau matrik pengembangan instrumen penelitian.

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	1. Bukti langsung (*Tangibles*)	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan c. Pegawai d. Sarana

(2018:72-73)		Komunikasi
	2. Keandalan (*Reliability*)	a. Pelayanan sesuai janji b. Pelayanan segera c. Pelayanan akurat d. Pelayanan yang memuaskan
	3. Daya tanggap (*Responsiveness)*	a. Kecepatan b. Respon keluhan c. Kesediaan membantu d. Tanggapi pengaduan
	4. Jaminan (*Assurance*)	a. Pengetahuan dan kemampuan petugas b. Kesopanan petugas c. Dapat dipercaya d. Keamanan
	5. Empati (*Empaty*)	a. Kemudahan b. Komunikasi yang baik c. Perhatian pribadi d. Memahami
Kepuasan Pelanggan (Y) Lupiyoadi dalam Indasari (2019:90-	1. Kualitas Produk	a. Kualitas air PT. Tirta Agung b. Kontinuitas distribusi air c. Tekanan air mencukupi

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

91)	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

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan. Tujuan dari pengumpulan data ini adalah untuk memperoleh informasi yang diperlukan agar bisa mencapai tujuan penelitian. Berikut ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi (Pengamatan)

   Teknik observasi adalah cara melakukan pengamatan dan mencatat secara sistematis tentang gejala yang terlihat pada objek

penelitian. Teknik ini dianggap cukup mudah dilakukan dan sering digunakan dalam statistika survei, contohnya ketika meneliti sikap dan perilaku masyarakat. Dengan teknik ini, peneliti biasanya turun langsung ke lokasi untuk menentukan alat ukur yang tepat.

Menurut Sujarweni (2020:75), observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek yang diteliti.

2. Kuesioner (Angket)

Teknik kedua adalah kuesioner atau angket, yang merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden agar mereka bisa menjawab. Meskipun terlihat sederhana, teknik ini bisa menjadi sulit apabila jumlah responden besar dan tersebar di berbagai daerah. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner bisa menjadi alat yang efisien jika peneliti sudah mengetahui secara pasti variabel yang ingin diukur, dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden (Sujarweni, 2020:75). Saat memilih teknik kuesioner, ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Isi dan tujuan pertanyaan harus jelas dan mengarah pada skala yang sesuai, serta menyediakan pilihan jawaban yang jelas.

b. Bahasa yang digunakan harus sesuai dengan kemampuan responden, jadi jangan menggunakan bahasa yang penuh istilah asing atau bahasa asing yang tak dikenal.

c. Jenis pertanyaan bisa terbuka atau tertutup. Pertanyaan terbuka memungkinkan jawaban bebas, sedangkan pertanyaan tertutup hanya memberi pilihan jawaban yang sudah disediakan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui catatan lapangan atau foto yang diperoleh selama penelitian. Kata dokumentasi berasal dari kata "dokumen," yang berarti benda yang tertulis. Dalam teknik ini, peneliti mendapatkan data tertulis seperti dokumen, visi dan misi, struktur organisasi, serta berbagai dokumen lain yang relevan.

Menurut Sujarweni (2020:33), sebagian besar data dokumentasi berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan, dan lainnya. Bahan dokumenter bisa dibagi menjadi beberapa jenis, seperti otobiografi, surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data yang tersimpan di website, dan sebagainya.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala Likert digunakan sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data mengenai Kualitas Pelayanan serta pengaruhnya terhadap Kepuasan

Masyarakat. Skala ini diterapkan dalam kuesioner, yang berisi serangkaian pernyataan terkait variabel penelitian, di mana responden diminta untuk memberikan tanggapan sesuai dengan tingkat kesepakatan atau ketidaksetujuan mereka.

Menurut Hikmawati (2020:38) Skala linkert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Penggunaan skala linkert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala Likert memudahkan responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pendapat mereka terhadap pernyataan, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan mewakili. Kemudahan lainnya terdapat pada proses analisis data, yaitu hasil yang diperoleh dapat diubah menjadi bentuk data numerik, sehingga memungkinkan analisis statistik yang lebih terstruktur dan memudahkan dalam melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini, skala Likert yang digunakan memiliki skor minimum 1 dan skor maksimum 5, karena dengan demikian dapat diketahui secara pasti posisi jawaban responden, apakah cenderung setuju atau tidak setuju. Hal ini diharapkan dapat memberikan hasil jawaban yang lebih relevan. Skor skala Likert dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2

Kriteria penelitian jawaban responden

Kriteria jawaban	Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu-Ragu	RG	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

I. Uji Validasi dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah cara untuk mengetahui seberapa baik alat penelitian bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan agar bisa memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara tepat.

Pada penelitian ini, proses uji validitas dilakukan dengan metode validitas konstruk, yaitu dengan menganalisis hubungan antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Instrumen dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total variabelnya. Teknik yang sering digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, di mana jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka item tersebut dianggap valid.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Pearson

$$r_{hitung} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} + \{n\sum y^2(\sum y)^2\}}}$$

(*Correlation Product Moment*) bantuan program SPSS. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} dari *Corrected* Item Total *Correlation* lebih besar dari r_{tabel} (0,30). Rumus *Product Moment* dari Karl Pearson digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah:

Keterangan:

r_{hitung} : Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari

n : Banyaknya responden (sampel)

X : Skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Sebuah pernyataan dikatakan valid jika nilai korelasi item (r_{hitung}) yang dihitung dari *Corrected* Item Total *Correlation* lebih besar dari nilai tabel (r_{tabel}) yang sebesar 0,30.

Jika ada item yang tidak valid, maka perlu dilakukan perbaikan atau penghapusan item tersebut agar instrumen yang digunakan dalam penelitian lebih akurat dan dapat menghasilkan data yang valid.

2. Uji Realiabilitas

Reliabilitas berarti kemampuan alat ukur untuk dapat dipercaya. Reliabilitas sering diartikan sebagai konsistensi, keajekan, ketepatan, kestabilan, dan keandalan. Sebuah instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas tinggi jika hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut konsisten atau stabil dalam mengukur sesuatu yang dituju.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

alat ukur dalam penelitian kuantitatif dapat menghasilkan hasil yang konsisten (Budiastuti & Bandur, 2018). Uji ini merupakan proses untuk melihat sejauh mana instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang konsisten dan stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Reliabilitas penting karena membantu memastikan alat ukur memberikan hasil yang dapat dipercaya.

Metode *Cronbach's Alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas instrumen berbasis skala *Likert*. Reliabilitas mengacu pada sejauh mana instrumen pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Cronbach's Alpha digunakan karena metode ini mampu mengukur konsistensi internal dari kuesioner yang terdiri dari beberapa item pertanyaan. Selain itu, metode ini memastikan setiap pernyataan dalam instrumen memiliki korelasi yang baik dengan keseluruhan skala, sehingga dapat menunjukkan sejauh mana item-item tersebut saling berkaitan. Penggunaan *Cronbach's Alpha* juga membantu menilai apakah instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang cukup dan layak digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya.

J. Teknik Analisis Data

Rancangan analisis data digunakan untuk mengetahui alat analisis yang digunakan dalam penelitian. Jika alat analisis (uji statistik) yang digunakan tidak sesuai dengan permasalahan penelitian, maka meskipun sudah memakai alat analisis yang benar, hasil penelitian bisa salah

diinterpretasikan dan tidak mempunyai manfaat.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terhadap data sebagai langkah awal. Tujuan pengujian asumsi klasik adalah memastikan model regresi yang digunakan tidak menghasilkan estimasi yang bias dan memenuhi persyaratan analisis regresi. Beberapa pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data adalah salah satu syarat dalam analisis regresi linier sederhana agar hasil estimasi model regresi tidak bias.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* atau uji *Shapiro-Wilk* melalui software statistik seperti SPSS. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

1) Jika nilai sig. (p-value) > 0,05, maka data berdistribusi normal
2) Jika nilai sig. (p-value) ≤ 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Apabila hasil uji menunjukkan data tidak berdistribusi normal, bisa dilakukan transformasi data atau metode alternatif seperti uji non parametrik agar hasil analisis tetap valid.

b) Uji Multikolinearutas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi sehingga hasil analisis menjadi tidak akurat. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai variabel independen dan mengidentifikasi kemungkinan adanya korelasi antar variabel.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dalam model regresi. Jika varian residual berubah-ubah, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat menyebabkan hasil analisis regresi menjadi tidak akurat.

Uji Glejser digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Heteroskedastisitas terjadi saat varians residual tidak konstan pada setiap tingkat variabel independen, yang dapat menyebabkan estimasi regresi menjadi tidak efisien dan tidak valid. Dalam penelitian ini, uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi Linear adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam bentuk garis lurus. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat sampai sejauh apa pengaruh perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Soesana, et al., (2023), analisis regresi linear adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta untuk mencari hubungan antar variabel yang diteliti.

Regresi linear merupakan metode analisis yang digunakan untuk menemukan model hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen. Jika hanya ada satu variabel independen, metode ini disebut regresi linear sederhana. Sementara itu, jika melibatkan lebih dari satu variabel independen, metode tersebut disebut regresi linear berganda. Regresi linear digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Regresi linear sederhana digunakan ketika hanya ada satu variabel independen, sedangkan regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Teknik ini berguna untuk memprediksi atau memperkirakan nilai dari variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas (Sugino, 2017:260) dalam (Ruslan & Kurbani, 2020).

Dalam penelitian ini, regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis bagaimana variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan(Y) pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel

independen yaitu Kualitas Pelayanan mempengaruhi secara signifikan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Berikut adalah metode uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini:

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk memeriksa pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji parsial dilakukan untuk memeriksa apakah Kualitas Pelayanan memengaruhi secara signifikan Kepuasan Masyarakat.

Uji ini dilakukan dengan menganalisis koefisien regresi dari variabel independen Kualitas Pelayanan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya, dihitung nilai t-hitung dan p-value untuk masing-masing variabel untuk menguji apakah pengaruhnya signifikan secara statistik. Setelah menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05, maka kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak dapat diambil berdasarkan nilai p-value yang diperoleh. Pedoman untuk mengambil keputusan pada uji t yaitu:

1) Jika p-value untuk variabel Kualitas Pelayanan < 0,05, maka hipotesis alternatif (H_{a1} dan H_{a2}) diterima, artinya variabel tersebut mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Masyarakat.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

2) Jika p-value ≥ 0,05, maka hipotesis nol (H_{01} atau H_{02}) diterima, yang berarti variabel tersebut tidak mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Masyarakat.

b) Uji Koefisien Deteminasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). R^2 menunjukkan proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi linier sederhana.

Jika nilai R^2 mendekati 1, berarti model regresi mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam Kepuasan Pelanggan. Namun, jika nilai R^2 mendekati 0, maka variabel independen yang digunakan dalam model tidak cukup menjelaskan variasi dalam Kepuasan Pelanggan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI