

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang peneliti teliti adalah pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan, yang berada di jalan Pembangunan No.105 Rt.06 Kecamatan Halong Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan

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 di Kecamatan Halong.

C. Tipe Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif deskriptif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan. Hasil penelitian ini yaitu berupa angka-angka yang ditafsirkan ke dalam bentuk kalimat atau berbentuk deskriptif.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80) populasi ialah keseluruhan objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami serta memperoleh kesimpulan berdasarkan penjabaran diatas, jadi Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Kantor Camat yang telah mendapatkan pelayanan 240 orang dan 5 orang pegawai pada bidang pelayanan dengan dijumlahkan 245 orang.

2. Sampel

Untuk sampel diambil dari pengunjung Kantor Camat Halong dan petugas pelayanan Kantor Camat Halong. Pengambilan sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Sample Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana sebagai berikut

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

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Besar Sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = \frac{245}{1 + 245(0,1^2)}$$

$$n = \frac{245}{1 + 245(0,01)}$$

$$n = \frac{245}{1 + 2,45}$$

$$n = \frac{245}{3,45}$$

$$n = 71,014492753623$$

$$n = 71$$

Dibulatkan menjadi 71 orang.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 71 orang pengunjung Kantor camat.

E. Desain Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu Variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah

1. Definisi Operasional Variabel (X)

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Halong, maka peneliti dapat menjabarkan dimensi kualitas pelayanan oleh Zaithaml-Parasuraman-Berry dalam Dr. Harbani Pasolong (2017:155) yang meliputi:

1. *Tangibles* (Buktik langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. *Empaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Kemudian peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan unsur kepuasan masyarakat menurut pendapat Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92), yaitu:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan.

2) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.

3) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument yang digunakan adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) Zaithaml-Parasuraman-Berry dalam Dr. Harbani Pasolong (2017:155)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan c. Tampilan Pegawai d. Sarana komunikasi
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera b. Memberikan pelayanan yang akurat c. Memberikan pelayanan yang memuaskan
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	a. Keinginan untuk membantu b. Memberikan pelayanan dengan tanggap
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pengetahuan yang memadai b. Kesopanan dan Dapat dipercaya

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		c. Bebas dari bahaya, resiko dan keraguan
	5. <i>Emphanty</i> (Empati)	a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik c. Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat
Kepuasan Masyarakat (Y) Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92)	1. Kesesuaian Harapan	a. Kesesuaian antara kinerja dan harapan
	2. Minat Berkunjung Kembali	a. Bersedia untuk berkunjung kembali b. Berniat untuk kembali mamakai jasa
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	a. Bersedia untuk merekomendasikan kepada teman b. Bersedia untuk merekomendasikan kepada keluarga

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada pengunjung Kantor Camat Halong. Agar pengunjung dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner

tersebut, pernyataannya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai Pada Kantor Camat Halong.
3. Obsevasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.

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. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala *Likert* untuk menilai jawaban kuesioner.

Penentuan ini dihitung berdasarkan alternative jawaban (SS, S, KS, TS, dan STS), akan diberikan skor sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Kriteria Penilaian Skor

NO	INTERVAL PERSEN	KRITERIA
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4

NO	INTERVAL PERSEN	KRITERIA
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah pemeliti, tahun 2025

I. Uji Validasi Dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validasi

Uji validasi mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data, untuk mengetahui suatu instrument (dalam hal ini koesioner) dilakukan dengan cara korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dikatakan valid apabila skor variabel berkkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Bila r hitung $>$ r table artinya variabel valid, bila r hitung $<$ atau sama dengan r table maka artinya variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah daya yang diperoleh secara relative terbatas dari bias atau ketidak akuratan, akibat dari ketidak jelasan pelayanan-pelayanan pada kuesioner. Apakah ada konsisten jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang)

Menurut Azwar (2015:66), mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan relative apabila hasil pengukuran terhadap alat tersebut mampu memberikan hasil yang relatife tidak membedakan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relative sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama (nur Indriantoro dan Bambang Sopomo, 2002).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

J. Teknis Analisis Data

1. Uji Asumsi Dasar

Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik. Artinya: uji asumsi dasar adalah serangkaian pemeriksaan terhadap data/model regresi sebelum dipakai untuk inferensi/peramalan, agar model memenuhi syarat-syarat klasik (mis. residual normal, varians konstan, tidak ada kolerasi antar variabel bebas, dsb). Santoso (2015).

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara 2 variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

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

Yaitu:

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Kepuasan Masyarakat)

X = Variabel Preditor atau Variabel Faktor Penyebab (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Kemiringan): besaran response yang ditimbulkan oleh predictor

3. Uji Korelasi

Adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian inianalisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

4. Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,01. Cara melakukan uji t sebagai berikut:

1. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel Apabila t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Melihat nilai probabilitas signifikan Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,01$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.