

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Metodologi penelitian menurut Sugiyono (2013 : 2) diartikan sebagai metode ilmiah untuk memperoleh data dengan penggunaan dan tujuan tertentu. Metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah yang efektif untuk membuktikan dan menemukan data sehingga hasilnya untuk mengetahui, memperoleh data, memprediksi dan memahami masalah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2013 : 7) menyatakan bahwa metode kuantitatif diartikan sebagai metode yang berlandaskan filsafat positivisme atau memandang realitas karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik agar dapat memperoleh hasil yang signifikan secara parsial dari variabel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif atau kausal, menurut Sugiyono (2013 : 37) mengemukakan bahwa kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel *independent* (yang mempengaruhi) dan variabel *dependent* (yang dipengaruhi).

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, data yang diperoleh langsung dari sumber utama. Dengan cara penyebaran kuesioner kepada masyarakat dalam pembuatan sim C di satpas Cibinong Polres Bogor.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013 : 80) yaitu sebagai wilayah yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membuat SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor.

Table 5
Jumlah Populasi Pemohon SIM C di Polres Bogor Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pemohon SIM C
1	Januari	3459
2	Februari	3396
3	Maret	2526
4	April	1025
5	Mei	1166
6	Juni	3590
7	Juli	2951
8	Agustus	3181
9	September	2717
10	Oktober	2695
11	November	2863
12	Desember	2861
Jumlah Populasi		32430

Sumber : Baur SIM Laporan produksi SIM tahunan Cibinong Polres Bogor

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian berdasarkan statistik yaitu teknik yang ditentukan untuk menentukan sampel. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* untuk menentukan sampel. Teknik *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak dapat memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang dipilih sebagai sampel.

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang pada populasi, seperti keterbatasan waktu, dana dan tenaga. maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi itu. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, maka dapat diambil dengan cara menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel (Responden dalam penelitian)

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang diterapkan (dalam penelitian ini dapat diukur sebesar 10% karena populasi yang cukup besar)

$$n = \frac{32430}{32430(0,1^2) + 1} = \frac{32430}{424,3} = 76 \approx 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan ukuran sampel sebanyak 100 responden sesuai dengan sampel yang ditentukan dengan menggunakan *slovin* dari total masyarakat yang membuat SIM C hal ini dilakukan agar lebih mudah dalam mengelola data dan mendapatkan hasil pengujian yang lebih baik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *non*

probability sampling dengan pengambilan sampel aksidental untuk menentukan sampel penelitian.

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini menggunakan teknik survey melalui :

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian. Pengumpulan data yang dimaksud adalah mengetahui seluruh keadaan sebenarnya pada obyek yang diteliti.

2. Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dilengkapi dengan mengajukan pertanyaan kepada responden dalam bentuk tertulis. Saat menerapkan metode ini, penulis akan terjun langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan. Karena metode ini diperlukan kontak antara peneliti dan responden. Penyebaran kuesioner yang difokuskan kepada masyarakat yang membuat SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Untuk analisis data kuantitatif, maka jawaban responden dibagi menjadi lima skor penilaian. Pengukuran skala likert diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

Tabel 6
Pengukuran Skala Likert

Sangat Tidak Puas (STP)	Diberi skor 1
Tidak Puas (TP)	Diberi skor 2
Kurang Puas (KP)	Diberi skor 3
Puas (P)	Diberi skor 4
Sangat Puas (SP)	Diberi skor 5

Kemudian data jawaban akan menghasilkan data yang berurutan, menghasilkan data yang berupa likert sesuai dengan metode analisis data yang sesuai dengan penelitian ini.

E. Operasional Variabel

Untuk memperjelas variabel dalam penelitian ini, penelitian menjabarkannya sebagai berikut :

Table 7
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang dinamis berkaitan dengan produk, jasa dan sumber daya yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Nurdin (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Asurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 	Skala Likert
Kompentesi Pegawai (X2)	Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Hermawati (2018 : 86)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. Sikap 3. Keterampilan 	Skala Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dia rasakan sebanding dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Saufi (2020 : 19)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas pelayanan 4. Kedisiplinan petugas pelayanan 5. Tanggung jawab petugas pelayanan 6. Kemampuan petugas pelayanan 7. Kecepatan pelayanan 8. Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas 10. Kewajaran biaya pelayanan 11. Kepastian biaya pelayanan 12. Kepastian jadwal pelayanan 13. Kenyamanan lingkungan 14. Keamanan pelayanan 	Skala Likert

F. Teknik Analisis Data

Sebelum data dianalisis lebih lanjut maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kualitas data yang dihasilkan dari hasil instrumen penelitian akan dievaluasi dari uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013 : 121) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur, artinya untuk mengecek apakah instrumen yang dibuat diatas dapat digunakan kemudian mempertimbangkan instrumen tersebut untuk menjadi lebih efektif. Dalam melakukan uji validitas, peneliti menggunakan *software SPSS 20 for windows (Statistical Product Service Solution)* dan menggunakan uji validitas korelasi *Brivariate Pearson (Product Momen Person)* yaitu analisis dengan

mengkorelasikan nilai item dengan nilai rata-rata. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total, memakai rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Korelasi item dengan total variabel

X = Skor Item

Y = Skor Total Variabel n = Jumlah Sampel

Hasil perhitungan r hitung kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 0,05 maka :

Jika > maka kuesioner dapat dikatakan valid.

Jika < maka kuesioner dapat dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Sugiyono 2013 : 122) menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian dipercaya sebagai alat pengukuran data apabila digunakan untuk memperoleh informasi yang sebenarnya. Jika jawaban responden stabil atau konsisten, maka kuesioner tersebut dapat diandalkan atau reliabel.

Dalam penelitian ini akan dilakukan uji reliabilitas menggunakan program *software SPSS versi 20*, yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *cronbach alpha*. Pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan rumus *cronbach alpha* karena instrument penelitian ini berbentuk angka dan skala dan skala bertingkat. Rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

α = Nilai Reliabilitas

K = Jumlah Item

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians tiap-tiap skor

σ_t^2 = Jumlah varian total

Nilai dikatakan reliabel jika :

- 1) Menggunakan taraf nyata 5%, artinya instrument dapat dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari nilai r kritis pada *product moment*.
- 2) Menggunakan batasan 0,6 maka jika reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik. Sedangkan jika reliabilitas lebih dari 0,6 dapat dikatakan baik atau reliabel.

2. Analisis deskriptif

Menurut Sugiyono (2013 : 169) analisa deskriptif adalah statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam uji asumsi klasik terdapat tiga yang harus diuji yaitu sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi berkorelasi dengan variabel bebas *independent*. Untuk mendeteksi apakah model regresi normal atau tidak yaitu dengan alat uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan tingkat signifikan 5% atau 0,05 sebagai dasar keputusan sesuai dengan jumlah responden. (Ghozali (2018 : 161).

Dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS 20* dengan pengambilan data keputusan uji normalitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika angka signifikan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dihasilkan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika angka signifikan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang dihasilkan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

2) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018 : 107) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat kolerasi antar variabel bebas dalam persamaan regresi. Jika variabel *independent* berkolerasi, maka variabel tersebut dikatakan tidak berkolerasi. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Uji ini menggunakan uji VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 10 maka tidak terjadi multikolinieritas pada regresi.

3) Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018: 137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 20* untuk mengamati *scatterplot*. Tidak ada model heteroskedetisitas pada *scatterplot* dengan tidak adanya pola titik tersebar naik turun pada sumbu Y atau tidak ada pola grafik pada *scatterplot*.

4) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghazali (2018 : 95) dalam penelitian ini analisis linear berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan publik (X1) dan kompetensi pegawai (X2) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan masyarakat (Y). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kinerja karyawan α = konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = koefisien regresi untuk variabel bebas

x_1 = kualitas pelayanan

x_2 = kompetensi pegawai

e = eror

5. Analisis Korelasi

Koefisien korelasi adalah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi adalah antara dua variabel. Jika koefisien positif, maka kedua variabel mempunyai hubungan searah. Artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan tinggi pula. Sebaliknya jika koefisien korelasi negatif, maka kedua variabel mempunyai variabel yang berhubungan terbalik. Jika nilai variabel X tinggi, maka nilai Y akan menjadi rendah (dan sebaliknya). Untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antar kedua variabel, dapat dilihat dari kategori sebagai berikut :

Table 8
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

6. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013 : 63) definisi uji hipotesis adalah hasil sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam pernyataan. Dikatakan sementara karena hasil yang diberikan berasal dari fakta yang empiris yang dihasilkan dari pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat diartikan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum ada jawaban yang empirik. Pada statistik yang akan diuji adalah hipotesis nol. Dimana hipotesis nol itu adalah sebuah pernyataan, tidak ada perbedaan antara parameter dengan statistik (data sampel). Dan lawan dari hipotesis nol adalah hipotesis alternatif yang mana terdapat adanya perbedaan antara parameter dan statistik.

Uji hipotesis ini bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan sim C di satpas Cibinong Polres Bogor.

Adapun pengujian hipotesis yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh hubungan antara masing-masing variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Pengujian hipotesis T dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan 0,05 atau 5%. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan uji T ini yaitu jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 diterima dan H_a yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara simultan mempengaruhi variabel *dependent*. Nilai uji F dilihat tabel signifikan F pada tingkat signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Pengambilan keputusan dalam uji F yaitu jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ H_0 ditolak dan jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ H_0 diterima. Adapun hipotesis dalam penelitian yaitu :

$$H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$$

Artinya kualitas pelayanan public (X1) dan kompetensi pegawai (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

$$H_0 : \beta_1 \beta_2 \neq 0$$

Artinya kualitas pelayanan publik (X1) dan kompetensi pegawai (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat(Y).

7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018 : 83) koefisien determinasi korelasi mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil kuadrat dari koefisien dan korelasi menegaskan bahwa nilai koefisien adalah presentase kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y, nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai R^2 (R Square) yang semakin kecil menandakan bahwa pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin mendekati angka 1 maka pengaruhnya akan semakin kuat. Untuk menentukan besar kecilnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 (100\%)$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi berganda