

## **BAB III**

### **METEDOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Sugiyono menyatakan (2015:2) metode penelitian adalah sebagai cara ilmiah untuk memperoleh data yang mempunyai maksud tujuan dan kegunaan tertentu, dari pemahaman tersebut dapat disimpulkan ada empat hal yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, tujuan, data dan kegunaan

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif. Pendekatan ini berawal dari suatu kerangka gagasan, teori para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*verifikasi*) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan Sugiyono (2016: 8).

Metode asosiatif adalah metode yang digunakan yang bersifat kausal yang artinya suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiono, 2016:59). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (*Independent*) yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Komunikasi Interpersonal( $X_2$ ) dan sedangkan variabel terikatnya (*Dependent*) adalah Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

## **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai dari bulan Juni 2022 sampai November 2022. Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Menteng dengan objek penelitian adalah masyarakat Kelurahan Menteng.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Sugiyono menyatakan (2015:80) populasi yaitu area regeneralisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kriteria atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian diambil kesimpulannya.

Dari teori diatas maka peneliti mengambil populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang sedang melakukan pelayanan ada di Kelurahan Menteng yang berdasarkan data total jumlah pelayanan di Kelurahan Menteng selama 3 tahun terakhir sebanyak 7034 pelayanan.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:127) 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. Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya, dan dengan purposive sampling sebagai teknik penentuan sampelnya.

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah

sampel yang akan diteliti. Purposive sampling digunakan karena seringkali terdapat banyak batasan yang menghalangi peneliti mengambil sampel secara random (acak), maka dengan menggunakan purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah masyarakat Kelurahan Menteng yang telah/sedang melakukan suatu pelayanan di kantor Kelurahan Menteng. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Jumlah sampel yang akan diambil berdasarkan rumus *slovin* dengan persamaan sebagai berikut :

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

Dengan :

N : Jumlah Populasi (7034 Pelayanan)

n : Jumlah Sampel

e : Kesalahan Pengambilan Sampel yang ditetapkan sebesar 10%

Denagn demikain ukuran sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah

$$n = \frac{7034}{1+7034(0.1)^2} = 99,985 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ masyarakat}$$

Dari hasil diatas 99,985 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (2019:143) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan Sugiyono (2015:38). Variabel penelitian terdiri atas dua macam, yaitu variabel bebas (*independent variable*) atau variabel yang tidak bergantung pada variabel lainnya dan variabel terikat (*dependent Variable*) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya. maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1) Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Menurut Sugiyono (2015:39) menyatakan bahwa *variabel independent* yaitu *variabel independent* merupakan variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya yang timbulnya variabel *dependen* (terikat).

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Komunikasi Interpersonal( $X_2$ )

##### **2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Menurut Sugiyono, (2015:39) Variabel *Dependen* merupakan variabel yang sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria. Konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan

memberikan arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel disebut sebagai operasional variabel. Operasional variabel menurut Sugiyono (2015:38) memberikan batasan dan penjelasan mengenai ukuran variabel yang digunakan dalam penelitian.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2015:134) mengemukakan bahwa Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item - item instrumen dalam pernyataan kuesioner.

**Tabel 8**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Hardiansyah, (2018:63)	1. Bukti Fisik 2. Reabilitas 3. Daya Tanggap 4. Empati 5. Jaminan	<i>Likert</i>

2	Komunikasi Interpersonal	Komunikasi Interpersonal terdiri dari interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling bergantung, interaksi Interpersonal melibatkan pertukaran pesan verbal dan nonverbal, penggunaan kata-kata, ekspresi wajah, kontak mata, postur tubuh (dalam interaksi tatap muka) dan teks, foto, serta video online yang dikirim sebagai pesan interpersonal DeVito (2013:15)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbukaan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Dukungan</li> <li>4. Kepositifan</li> <li>5. Kesetaraan</li> </ol>	<i>Likert</i>
3	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. PerMenPan Nomor 14 tahun 2017	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Prosedur</li> <li>3. Waktu Penyelesaian</li> <li>4. Produk Spesifikasi</li> <li>5. Kompetensi Pelaksana</li> <li>6. Penanganan pengaduan</li> <li>7. Sarana dan Prasarana</li> </ol>	<i>Likert</i>

## E. Metode Pengambilan Data

### 1. Sumber Data

Data yang digunakan penelitian ini adalah data primer, data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data yang dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan yang sesuai dengan keinginan penelitian, Masud (2019:41). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat pada wilayah Kantor Kelurahan Menteng.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Sugiyono (2015:142) menjelaskan jika kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden dan kemudian dijawab,

## 3. Teknik Pengukuran

Metode pengukuran data pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015:93) menjelaskan bahwa *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan kelompok orang atau seseorang tentang fenomena sosial.

Kategori penilaian yang digunakan pada *likert* secara umum ialah berupa tingkat penilaian yang berupa angka 1 sampai 5 dan penilaian masing-masing angka ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 9**  
**Skala *likert***

<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	Diberi Skor 5
Setuju (S)	Diberi Skor 4
Ragu-Ragu (RR)	Diberi Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Diberi Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Diberi Skor 1

## F. Instrumen Penelitian

Alat penelitian merupakan aspek penting dari penelitian. Menurut Sugiyono (2015:102), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Secara khusus, semua

fenomena ini disebut variabel studi. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini:

### 1. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antara dua pihak, pewawancara dan narasumber, untuk memperoleh data, informasi, atau pendapat tentang apa yang dibutuhkan. Peneliti melakukan wawancara untuk mengumpulkan data untuk melakukan penelitian. Narasumber adalah masyarakat sekitar Kantor Kelurahan Menteng.

### 2. Dokumentasi

Dokumen bahasa Inggris dari dokumen kata, dokumen dengan makna tertulis atau tercetak dan semua objek dengan informasi pilihan untuk dikumpulkan, disusun, disajikan serta disebarakan. Dokumen yakni pesan berarti atau berharga yang sifatnya tertulis atau tercetak yang memiliki fungsi agar dapat digunakan sebagai bukti keterangan. Dokumen yang digunakan oleh peneliti adalah berupa jurnal dan artikel yang terkait dengan judul dan dokumen yang dibutuhkan.

### 3. Kuesioner

Kuesioner ialah suatu teknik dalam pengumpulan data yang mengizinkan analisis mempelajari sikap-sikap, kepercayaan, perilaku, dan karakteristik dari beberapa orang yang dapat terpengaruh oleh sistem yang diajukan oleh sistem yang telah ada.



Menurut Sugiyono (2015:142) menyatakan jika Kuesioner merupakan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi suatu pertanyaan atau pernyataan tertulis terhadap responden untuk menjawabnya. Maka variabel yang dapat diukur, dijabarkan menjadi indikator jawaban seperti instrumen yang menggunakan skala *likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang berisi 5 tingkat preferens.

**Tabel 10**  
**Kriteria Skala Penilaian**

<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	Diberi Skor 5
Setuju (S)	Diberi Skor 4
Ragu-Ragu (RR)	Diberi Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Diberi Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Diberi Skor 1

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sampel yang memenuhi kriteria kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan.

### **G. Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Analisis data kuantitatif memiliki karakteristik yang dapat dievaluasi secara numerik. Untuk mendukung metode analisis data dalam penelitian ini, penulis mengkategorikan nilai setiap variabel dari jawaban kuesioner masing-masing responden dan mengkategorikannya sesuai dengan jawaban. Selain itu, data yang diperoleh dianalisis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau validitas suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan (indikator) dalam kuesioner mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali, (2017: 35) Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$ ,  $t_{tabel}$  dengan melihat derajat bebas ( $df$ ) =  $N - k$ , dimana  $N$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas yang diteliti. Apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan bernilai positif, maka pertanyaan (*indicator*) tersebut dikatakan valid, Ghozali, (2017:38).

Uji validitas instrumen dilakukan dengan melalui Langkah seperti berikut, Ridwan, (2015:23) :

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien validitas yang dicari

$n$  = Jumlah responden

$X$  = Skor pernyataan

$Y$  = Skor Total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat nilai  $X$

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat nilai  $Y$

Namun dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas, melainkan dilakukan dengan menggunakan Program *Statistical Program for Social Sciences (SPSS)*. Untuk melihat valid

tidaknya suatu item dalam angket, kolom yang terlihat adalah kolom Item Koreksi. Entri tabel Korelasi Total - total data Statistik menggunakan *SPSS* untuk memproses hasilnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner dengan indikator variabel atau struktural. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau reliabel jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghozali, (2017:35). Uji reliabilitas ini tersedia melalui program *SPSS*, yang akan menyediakan alat untuk mengukur nilai reliabilitas menggunakan uji statistik *Alpha Cronbach (a)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha (a) > 0,60*, Ghozali (2017:35), menggunakan rumus alpha sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

$r_i$  = koefisien reliabilitas Alfa Cronbach

$s_t^2$  = varians total

$k$  = jumlah item soal

$\sum s_i^2$  = jumlah varians skor tiap item

Dasar pengambilan keputusan pada uji tes reabilitas di penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. *Cronbach Alpha > 0,6* maka pengamatan dinyatakan reliabel.
- b. *Cronbach Alpha < 0,6* maka pengamatan dinyatakan tidak reliabel

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal dan dalam model tidak mengandung multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik dilakukan hanya pada analisis regresi linear.

Menurut Simanjuntak (2019:4), uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah model regresi yang dirancang sudah sesuai alat prediksi yang berguna dan bagus. Uji asumsi klasik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji korelasi.

### **4. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2017:127) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal.

Menurut Ghozali (2017:163) untuk pendekatan grafik jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Ghozali (2017:127), dasar pengambilan keputusan antara lain :

1. Jika data menyebar di sekitar data diagonal dan mengikuti arah, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

*Screening* terhadap normalitas data merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis *multivariate*, khususnya jika tujuannya inferensi. Perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau eror akan terdistribusi secara simetris di sekitar nilai *means* sama dengan nol. Jadi salah satu cara mendeteksi normalitas ialah lewat pengamatan nilai residual.

Menurut Tanuwibowo dan Setiawan (2015 : 64) uji normalitas mempunyai tujuan untuk mengetahui sebaran data pada penelitian berdistribusi normal atau tidak dengan ketentuan nilai signifikansi 0.05 atau 5%. Dengan dasar pengambilan keputusan uji normalitas sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikansi pada *Kolmogorov Smirnov* yang dihasilkan  $> 0.05$  atau 5% maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi pada *Kolmogorov Smirnov* yang dihasilkan  $< 0.05$  atau 5% maka data tidak berdistribusi normal.

## **5. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka heteroskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedesitas. Model regresi yang baik adalah heteroskedastisitas Ghazali (2017:70).

Perangkat komputer dengan program *SPSS 26* yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dengan cara sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas

## 6. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ada ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yaitu dengan melihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *variance inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas mana yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dengan pengambilan keputusan jika ada variabel *independent* yang memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  atau  $VIF < 10$  (Ghozali, 2017:69), dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel *independent* dalam model regresi. Dibawah ini disajikan cara mengetahui multikolinieritas dari besaran *VIF (Variance Inflation Factor)* untuk koefisien dari variabel *independen*

$$VIF = 1/(1-R^2)$$

Mengukur multikolinieritas juga dapat diketahui berdasarkan besaran *TOLERANCE*. Menghitung *TOL* dengan rumus :

$$TOL = (1-R^2)$$

Keterangan :  $r^2$ = Koefisien Determinasi

## 7. Uji Linearitas

Secara umum, uji linearitas berfungsi untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y), dalam beberapa referensi, dinyatakan bahwa uji linearitas merupakan syarat atau asumsi sebelum dilakukannya analisis linear. Pengujian linearitas akan menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi *SPSS statistics* 26.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- 1) Membandingkan dengan Nilai Signifikansi (*Sig.*) dengan 0,05
  - a) Jika nilai *Deviation from Linearity Sig.* > 0,05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.
  - b) Jika nilai *Deviation from Linearity Sig.* < 0,05, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.
- 2) Membandingkan Nilai f hitung dengan f tabel
  - a) Jika nilai F hitung < F tabel, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.
  - b) Jika nilai F hitung > F tabel, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

## H. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dan variabel penelitian. Dalam penelitian, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel *independen* (bebas) dan *dependen* (terikat) yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk ke dalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya :

$$\frac{\Sigma \text{Jawaban Benar}}{\Sigma \text{Pertanyaan} \times \Sigma \text{Responden}} = \text{Skor Rata - rata.}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil dimasukkan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut:

- a. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat tidak baik
- b. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Tidak baik
- c. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Kurang baik



- d. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Baik
- e. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 : Sangat baik

**Tabel. 11**  
**Kategori Skala**

Skala	Kategori
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik
1.81 – 2.60	Tidak Baik
2.61 – 3.40	Kurang Baik
3.41 – 4.20	Baik
4.21 – 5.00	Sangat Baik

### **I. Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Sugiyono (2016:77), analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penggunaan metode analisis regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu antara Kualitas Pelayanan (X1), Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

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

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

$\beta_1$  : Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

$\beta_2$  : Koefisien Regresi Komunika Interpersonal

X1 : Variabel Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> : Variabel Komunikasi Interpersonal

$\alpha$  : Konstanta

$e$  : Error Variabel

## J. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah perhitungan korelasi untuk mengetahui derajat hubungan variabel (X) dengan variabel (Y). Analisis korelasi ganda bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y).

Rumus Korelasi berganda sebagai berikut :

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan :

$R_{yX_1X_2}$  = Korelasi antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dengan secara bersama sama dengan variabel Y

$R_{YX_1}$  = Korelasi *Product Moment* antara X<sub>1</sub> dengan Y

$R_{YX_2}$  = Korelasi *Product Moment* antara X<sub>2</sub> dengan Y

$R_{YX_3}$  = Korelasi *Product Moment* antara X<sub>3</sub> dengan Y

$R_{X_1X_2X_3}$  = Korelasi *Product Moment* antara X<sub>1</sub> dengan X<sub>2</sub>

Interpretasi mengenai nilai koefisien korelasi menurut Sugiyono (2015; 184) adalah sebagai berikut:

Tabel. 12

## Interprestasi Tingkat Hubungan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

**K. Uji Hipotesis**

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya (Ghozali, 2017:23) . Secara statistik, dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik f dan nilai statistik t. Dengan demikian untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel perlu dilakukan uji hipotesis berupa uji t dan uji f.

**1. Uji t**

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) secara parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini sebagai berikut :

- a.  $H_0 : \beta_1 = 0$ , yaitu tidak terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- b.  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , yaitu terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- c.  $H_0 : \beta_1 = 0$ , yaitu tidak terdapat pengaruh dari komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat.
- d.  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , yaitu terdapat pengaruh dari komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Masyarakat.

Dengan pengambilan keputusan :

1. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau signifikan  $> 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen* atau tidak bebas.
2. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau signifikan  $< 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak artinya variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen* atau tidak bebas.

## 2. Uji f

Uji f adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independent* yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel *independent* ( $Y$ ) yaitu Kepuasan Masyarakat hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

1.  $H_0 : \beta_1 \beta_2 = 0$ , yaitu tidak ada pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal dan kepuasan masyarakat secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

2.  $H_1 : \beta_1 \beta_2 \neq 0$ , yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi Interpersonal secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan pengambilan keputusan :

1. Dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Apabila  $F_{tabel} > F_{hitung}$  , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak dan apabila  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$ ; maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$ ; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### L. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi berguna untuk mengukur kemampuan – kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebas Ghazali, (2018:34). Uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi dan melihat sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel *independent* (X) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat atau variabel *dependent* (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai  $R^2$  (*R Square*) yang semakin kecil menandakan bahwa pengaruh variabel-variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  (*R Square*) semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut semakin kuat. Koefisien determinasi dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Kuadrat Koefisien Korelasi