BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah metode survey berbentuk penelitian lapangan dengan menyebarkan instrumen pertanyaan kepada responden mengenai pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

3.2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian: "Pengaruh Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara", maka lokasi penelitian akan dilakukan di Kantor Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara yang beralamat di Jalan Ki Hajar Dewantara Pasar Gunung Tua.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2008 : 115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh objek pelayanan yaitu masyarakat Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Lawas Utara.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2008 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dari warga masyarakat dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan teknik aksidental (*accidental sampling*), yakni warga masyarakat yang berhubungan dengan pemerintah Kelurahan obyek studi dalam rangka urusan pelayanan publik. Hal ini mengacu kepada batasan mengenai teknik aksidental sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2002 : 62) yakni "penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data". Dengan kata lain, bisa merupakan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tanah dan surat-surat lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik pada saat penulis mengadakan penelitian.

Untuk menjaring sampel penelitian maka setiap hari akan dijaring 4 orang masyarakat yang meminta pelayanan pada Kantor Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara selama 9 hari kerja. Sehingga dengan demikian total sampel penelitian ini adalah 36 orang masyarakat Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara .

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan sesuai dengan kebutuhan yang berkaitan dengan penelitian, maka penulis mengambil metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

   Study perpustakaan yaitu dengan cara mempelajari buku-buku dan tulisan yang ada kaitannya dengan permasalahan yang sedang diteliti, hal ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

   a. Study Literatur yaitu dengan cara mempelajari pendapat para ahli serta tulisan lain seperti diktat, makalah yang ada kaitannya dengan penelitian.
   b. Study Dokumentasi yaitu mempelajari undang-undang peraturan pemerintah, surat keputusan pejabat dan dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu langsung kelapangan dalam rangka mendapatkan data primer yang berhubungan dengan masalah yang diteliti berupa penyebaran kuesioner pada Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

Dalam usaha untuk memperoleh data yang relevan dan dapat dipertanggung jawabkan, maka penulis menggunakan data primer dan data sekunder yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara mengajukan instrumen kepada responden yang dijawab secara tertulis

kepada objek penelitian yang diteliti dengan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian. Dalam penelitian ini angket atau kuesioner yang digunakan adalah angket berstruktur yaitu angket yang dilengkapi 5 alternatif jawaban dan responden tinggal memilih jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman, pendapat atau perasaan responden. Adapun jawaban setiap item pernyataan sesuai skala likert mempunyai nilai sebagai berikut :

a. Sangat Setuju diberi nilai : 5
b. Setuju diberi nilai : 4
c. Kurang Setuju diberi nilai : 3
d. Tidak Setuju diberi nilai : 2
e. Sangat Tidak Setuju diberi nilai : 1

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

3.5. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel bebas (Pelayanan Pegawai sebagai variabel X) dan variabel terikat (Kepuasan masyarakat sebagai variabel Y).

2. Defenisi Operasional

a. Variabel Pelayanan Pegawai (X)

Defenisi operasional variabel X adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

b. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Defenisi operasional variabel Kepuasan masyarakat adalah kepuasan yang dicapai oleh masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara.

A. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah:

1. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh antara variabel devendent terhadap variabel indevendent. Sebagai alat statistik parametrik, analisis regresi membutuhkan asumsi yang perlu sebelum dilakukannya analisis.

Wahana komputer (2005:36) menjelaskan uji asumsi klasik meliputi :

1) Uji Normalitas sebaran, yaitu untuk mengetahui apakah data yang diambil telah mengikuti sebaran distribusi normal atau tidak. Tujuan Uji ini adalah untuk membuat generalisasi hasil analisis sampel.
2) Uji Multikolinieritas, untuk menguji apakah antar sesama prediktor mempunyai hubungan yang besar atau tidak. Jika sesama prediktor memiliki hubungan yang kuat berarti tidak indevendent dan mengakibatkan korelasi

dengan kriterium kecil serta tidak signifikan

3) Uji Heteroskedastisitas atau homogenitas, Uji Heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah data yang dianalisis mempunyai kesamaan varian antar kelompok. Jika varian antar kelompok tidak sama, maka analisis tidak bleh dilakukan karena hampir pasti sudah berbeda.

2. Uji regresi/Uji hipotesis

Alat analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda. *Indevenden variable* (variabel bebas) adalah kualitas pelayanan dan kepuasan klien. *Devenden varieble* (variabel tak bebas) adalah rekomendasi klien. Teknik analisis data kuantitatif dengan mempergunakan perangkat lunak komputer program SPSS, yakni menguji dan menganalisis data dengan penghitungan angka-angka untuk kemudian menarik kesimpulan. Dengan demikian maka model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Keandalan

X_2 = Daya tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti langsung

Menurut Setiaji (2004:14) Uji koefisien regresi parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas *(indevendent variable)* terhadap variabel tak bebas *(devendent variable)*. Kaedah pengambilan keputusan untuk mengetahui apakah hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis kerja (Ha) diterima atau sebaliknya dengan membandingkan nilai **t.** Bilamana nilai **t**-hitung > **t**-tabel maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis kerja (Ha) diterima. Sebaliknya, jika nilai **t**-hitung < **t**-tabel maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis kerja (Ha) ditolak.

$$t\,hitung = \frac{r\sqrt{n-3}}{\sqrt{1=r^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi parsial

n = Jumlah data atau kasus

Uji ketepatan model *(goodness of fit)* bertujuan untuk mengetahui apakah perumusan model sudah tepat atau fit. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai **F.** Jika hasil F-hitung > F-tabel maka model yang dirumuskan tentang pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel tak bebas sudah tepat.

Menurut Setiaji (2004:20) jika nilai R^2 semakin besar atau mendekati 1 maka model semakin tepat. Uji ketepatan perkiraan (R^2) dilakukan untuk

mendeteksi ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi. Uji ini dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai R-*square* (R^2).

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2.(ryx_1).(ryx_2).(rx_1x_2)}{1-(rx_1x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara X_1 dengan Y.

ryx_2 = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara X_2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara X_1 dengan X_2

UNIVERSITAS MEDAN AREA