

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, Waktu dan Lokasi Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *asosiatif*, menurut Sugiyono (2012:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan itu kedua variabel tersebut.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota yang terletak di Jalan Pangeran Diponegoro No.30 A, Gedung Keuangan Negara Unit II, Lantai 1 dan 3 Medan.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan selama kurang lebih lima bulan mulai November 2014 sampai dengan Maret 2015, dengan rincian waktu sebagai berikut :

**Tabel III.1**  
**Rincian Waktu Penelitian**

No	Uraian	Waktu Penelitian 2014-2015																			
		Nov				Des				Jan				Peb				Mar			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal																				
2	Penyebaran Quisioner																				
3	Analisis Data																				
4	Penulisan Skripsi																				
5	Bimbingan Skripsi																				
6	Seminar Hasil																				
7	Penyiapan Berkas																				
8	Sidang (Meja Hijau)																				

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono, (2012:72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini seluruh wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota yang berjumlah 53.671 orang

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2012:73), “Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut”. Penelitian pada sampel hanya merupakan pendekatan pada populasinya. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Sugiyono (2012:95) menyatakan bahwa *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kebetulan. Kebetulan yang dimaksud adalah secara kebetulan bertemu saat wajib pajak datang dan mendaftarkan NPWP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota, dari populasi tersebut maka peneliti menetapkan sampel 100 orang WP OP yang tercatat hingga tahun 2014 yang merupakan WP OP efektif.

## **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasionalnya adalah :

1. Pelayanan Berkualitas sebagai variabel independen (variabel bebas) dengan simbol X

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan jasa yang penyajiannya disertai keramhtamahan dan menyenangkan untuk para wajib pajak, dengan sesuatu yang menyenangkan merupakan daya tarik, dengan demikian keramahtamahan dapat mengangkat pemberian jasa menjadi suatu atraksi bagi calon wajib pajak.

2. Kepuasan Pendaftar NPWP sebagai variabel dependent (variabel terikat) dengan Y

Kepuasan Pendaftar NPWP adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan.

**Tabel III.2**  
**Identifikasi Variabel**

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	1. <i>Responsivness</i> (daya tanggap) (X <sub>1</sub> )	a. Kesanggupan untuk membantu b. Menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat c. Tanggap terhadap keinginan konsumen	Skala Likert
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan) (X <sub>2</sub> )	a. Kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya b. Keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.	
	3. <i>Assurance</i> (jaminan) (X <sub>3</sub> )	a. Kemampuan dan keramahan b. Sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.	
	4. <i>Emphaty</i> (perhatian) (X <sub>4</sub> )	a. Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. b. Penyampaian informasi tentang pelayanan	

	5. <i>Tangibles</i> (kemampuan fisik) ( $X_5$ )	a. Sarana fisik perkantoran, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya. b. Tidak berbelit-belit	
2	Kepuasan Pendaftar NPWP (Y)	a. Kesederhanaan (mudah dipahami, sederhana, dan cepat) b. Kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan mudah dipahami). c. Keamanan (aman dan kepastian hukum) d. Keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami). e. Ekonomis (murah dan terjangkau) f. Keadilan (tidak membedakan) g. Ketepatan waktu (cepat dan sesuai target).	<i>Skala Likert</i>

Sumber : Diolah.

#### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *kuantitatif*. Menurut Sugiyono (2008 : 13) "Data *kuantitatif* yaitu data yang berbentuk angka atau kualitatif yang diangka (*scorsing*). Sementara data menggunakan angket atau quisioner yang disebarkan kepada responden penelitian.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua metode penelitian, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan melalui kepustakaan dimana data yang diperoleh dari buku-buku literatur, artikel serta bahan lainnya yang ada hubungannya dalam penulisan ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota, dalam hal ini penelitian lapangan terdiri dari :
  - a. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
  - b. Daftar pernyataan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden. Pengukuran data dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Menurut Sugiyano (2012:86) *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisa *kuantitatif* penelitian ini maka peneliti memberikan 5 (lima) alternative jawaban kepada responden untuk masing-masing variabel dengan menggunakan skala 1 sampai 5, yaitu :
    - 1) Jawaban "Sangat Setuju", diberi nilai 5
    - 2) Jawaban "Setuju", diberi nilai 4
    - 3) Jawaban "Ragu-ragu", diberi nilai 3
    - 4) Jawaban "Tidak Setuju" diberi nilai 2
    - 5) Jawaban "Sangat Tidak Setuju" diberi nilai 1.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas

menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto 2006). Adapun tempat untuk menguji validitas dan reliabilitas tersebut adalah karyawan diluar dari sampel yang ditetapkan.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17.00 dengan kriteria sebagai berikut :

- 1). Jika  $r_{hitung} \text{ positif atau } r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid.
- 2). Jika  $r_{hitung} \text{ positif atau } r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.
- 3). Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha* . Metode ini diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu itu dikelompok ke dalam

lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemandapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

## 2. Uji Statistik

Uji statistik menggunakan model regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS *for windows* 17.00 dengan persamaan sebagai berikut :

$$\hat{y} = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + e$$

Dimana :

- $\hat{y}$  = Variabel terikat (Kepuasan Pendaftar NPWP)
- $x_1$  = Variabel bebas (*Responsivness* (daya tanggap))
- $x_2$  = Variabel bebas (*Realiability* (kehandalan))
- $x_3$  = Variabel bebas (*Assurance* (jaminan))
- $x_4$  = Variabel bebas (*Emphaty* (perhatian))
- $x_5$  = Variabel bebas (*Tangibles* (kemampuan fisik))
- $a$  = Konstanta
- $\beta_{1,2,3,4,5}$  = Koefisien Regresi
- $e$  = error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%)

## 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien detreminasi (*adjusted  $R^2$* ) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa

besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ( $0 < \text{adjusted } R^2 < 1$ ), dimana nilai koefisien harus  $< 1$ , menjelaskan hubungan variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  dimana nilai tersebut menjelaskan hubungan tersebut.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) Uji Simultan (Uji F)

Kriteria pengujian

Dimana :  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  =  $H_0$  ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

$F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$  =  $H_a$  diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

##### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

Kriteria pengujian

Dimana :  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  =  $H_0$  ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  =  $H_a$  diterima, jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat



## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat dengan memperhatikan penyebaran data (titik) pada *P-P Plot of Regression Standardized Residual* melalui SPSS, dimana:

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

### b. Uji Multikolinearitas

Variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai Tolerance dan VIP (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS. Nilai umum yang biasa dipakai adalah nilai *Tolerance*  $>1$ , atau nilai *VIF*  $< 5$ , maka tidak terjadi multikolinearitas (Situmorang, dkk, 2008:104).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (homokedastisitas). Model

regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji *spearman rank* dengan pengambilan keputusan jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas.

