

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Rasdiana et al. (2022: 27), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengumpulkan data berupa angka-angka atau kata-kata yang diubah menjadi angka, sehingga dapat diolah dan dianalisis menggunakan alat statistik untuk menghasilkan informasi yang ilmiah dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data berupa angka-angka melalui penyebaran angket kepada kelompok responden. Dengan demikian, penelitian ini dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga dapat membantu penulis untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan.

3.2 Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (2018:55), variabel adalah suatu atribut atau sifat yang dimiliki oleh orang, obyek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang digunakan.

1. Variabel independen: Kualitas pelayanan, yang merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan ini meliputi beberapa aspek, seperti:
 - Tingkat kesempurnaan pelayanan
 - Pengendalian atas tingkat kesempurnaan pelayanan
 - Kemampuan memenuhi keinginan masyarakat

Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang diharapkan dapat mempengaruhi variabel

lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel lainnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang akurat dan dapat dipercaya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang terdiri dari beberapa aspek, yaitu:

1. Bukti fisik (tangible)
 2. Keandalan (reliability)
 3. Daya Tanggap (responsiveness)
 4. Jaminan (assurance)
 5. Empati (empathy)
2. variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, yaitu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Kepuasan masyarakat ini meliputi beberapa aspek, yaitu:
1. Kualitas Layanan
 2. Biaya Pelayanan
 3. Kecepatan Pelayanan
 4. Kemampuan Petugas Pelayanan
 5. Kenyamanan Lingkungan

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2017:80) Yang menjadi populasi dari

penelitian ini adalah semua masyarakat yang menerima pelayanan di DPMPTSP Kota Gunungsitoli, populasi ini tidak terbatas karena tidak dapat diketahui secara pasti jumlah masyarakat yang menerima pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Oleh karena itu peneliti mengambil populasi sebanyak 50 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan kata lain, setiap unit sampel pada sub sampel sebanding dengan jumlah atau ukuran pada unit sampel pada setiap sub populasi. Sedangkan jumlah keseluruhan sampel adalah sebanyak jumlah atau ukuran sampel yang telah ditentukan. Dikarenakan keterbatasan dana, waktu, dan tenaga, maka dalam waktu yang singkat penelitian ini untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = besar populasi

n = besar sampel

d = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan diambil 10 % (0,1)

Pada penelitian ini, peneliti memperkirakan sebanyak 100 orang pelaku UMKM yang akan datang mengurus berbagai hal perizinan di DPMPTSP Kota Gunungsitoli selama Bulan September 2024, maka dari jumlah itu peneliti menentukan sample sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \frac{100}{1 + 100 (10\%)^2} \\ &= 100/1+1 \\ &= 50 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dalam pengambilan sample sebanyak 50 orang diatas, peneliti menggunakan metode *accidental sampling* yakni peneliti akan mengambil sampel dari

orang-orang / pelaku usaha yang tidak sengaja ditemui atau secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian saat akan mengurus administrasi perizinan.

2.4 Instrumen Penelitian

Pada dasarnya, melakukan penelitian melibatkan pengukuran, sehingga diperlukan alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian disebut instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2019: 156), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket. Angket adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang ditulis dan dibagikan kepada responden untuk dijawab langsung. Tujuan menggunakan angket adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan untuk memperoleh informasi tentang suatu masalah secara simultan (Machmud, 2016: 64).

Dengan menggunakan angket, peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga dapat membantu peneliti untuk mencapai tujuan penelitian. Oleh karena itu, angket merupakan alat yang efektif untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Angket yang diedarkan kepada sejumlah responden terdiri 4 (empat) alternatif pilihan jawaban, menggunakan metode skala likert dengan Teknik pembobotan sebagai berikut:

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	4
Netral (N)	3

Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang paling kritis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan. Tanpa mengetahui cara pengumpulan data yang efektif, penelitian tidak akan dapat menghasilkan data yang memenuhi kebutuhan. Menurut Iqbal Hasan (2013:17), terdapat beberapa cara pengumpulan data, yaitu:

1. Pengamatan (Observasi): Pengamatan adalah cara mengumpulkan data dengan terjun langsung ke lapangan dan melihat objek yang diteliti. Pengamatan disebut juga penelitian lapangan.
2. Penelusuran Literatur: Penelusuran literatur adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan data yang telah ada atau laporan data dari peneliti sebelumnya. Penelusuran literatur disebut juga pengamatan tidak langsung.
3. Penggunaan Kuesioner (Angket): Penggunaan kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian yang diberikan kepada objek yang diteliti.
4. Wawancara (Interviu): Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang sedang diteliti.

Dengan memahami cara-cara pengumpulan data yang berbeda, peneliti dapat memilih metode yang paling sesuai untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk penelitian mereka. Oleh karena itu, pengumpulan data yang efektif adalah kunci untuk mencapai tujuan penelitian.

Berdasarkan pendapat diatas, penulis menggunakan teknik pengumpulan data penelitian ini, yakni:

1. Pengamatan (*observation*), yaitu teknik pengumpulan data secara langsung di lapangan terhadap gejala-gejala atau fakta yang terdapat di lokasi penelitian.
2. Angket (*kuesioner*), adalah Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan oleh penulis, dan jawaban mereka kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, data yang terkumpul dapat diolah dan diinterpretasikan untuk memperoleh hasil yang akurat dan reliable.

3.6 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2018:285), “teknik analisa data berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan”. Digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel.

Dari pengertian tersebut, maka penulis akan menganalisa data penelitian secara kuantitatif berdasarkan data-data yang telah diperoleh pada objek penelitian.

3.6.1 Verifikasi data

Untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan pengelolaan data, penulis terlebih dahulu meneliti kembali angka-angka yang telah diperoleh dari responden apakah sudah sesuai dengan petunjuk atau tidak, sehingga penulis dapat mengetahui kuesioner mana yang telah dijawab dan mana yang telah belum dijawab oleh responden.

3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan dan mengukur data pada variabel penelitian secara tepat. Menurut Arikunto, (2013:168) “alat dan instrumen yang baik memenuhi persyaratan penting yaitu valid dan reliabel”.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto, (2013:168), Uji valid adalah suatu tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrument, suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi.

Berdasarkan pendapat di atas maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas eksternal menyangkut butir soal item dengan memakai rumus yang dikemukakan oleh *pearson* di kenal dengan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien antar skor suatu item (variabel x, atau y)

N = jumlah sampel

X = nilai untuk item variabel X

Y = nilai untuk variabel Y

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto, (2013:180), dalam menghitung reliabilitas dengan teknik penelitian belah dua genap-ganjil penulis membuat pengelompokan nilai butir bernomor ganjil sebagai belahan satu dan kelompok skor butir nomor genap sebagai belahan kedua dengan menggunakan rumus *Pearson*

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = korelasi antar skor variabel x atau y

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai variabel y

Kemudian hasil yang didapatkan melalui perhitungan rumus *product moment* akan dikonsultasikan ke dalam rumus *Spearman brown* berikutini:

$$r_{x,y} = \frac{2 \cdot r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}}}{(1 + r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}})}$$

Dimana.

r_{ii} = nilai reliabel

$r_{\frac{1}{2} \frac{1}{2}} =$ nilai indeks

3.6.3 Koefisien Korelasi

Metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam makalah ini adalah dengan menghitung korelasi dengan rumus “*product moment*”. Analisis korelasi *product moment* digunakan untuk mengetahui besaran yang menyatakan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya. (Iqbal Hasan, 2013:234).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

ket:

r_{xy} = korelasi skor item variabel x, y

N = jumlah sampel

X = nilai item variabel x

Y = nilai item variabel y

Kemudian besarnya koefisien korelasi yang telah didapatkan penulis menjabarkan dengan menginterpretasikan nilai-nilanya adalah:

0,00 – 0,20: hubungan rendah sekali

0,20 – 0,40: hubungan rendah tetapi ada

0,40 – 0,60: hubungan sedang

0,60 – 0,80: hubungan tinggi

0,80 – 1,00: hubungan tinggi sekali

3.6.4 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui persentase koefisien determinasi guna mengetahui seberapa besar disumbangkan oleh derajat pengaruh variabel x terhadap y , maka penulis menggunakan pengukuran variabel x terhadap variabel y , dengan rumus berikut ini:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Ket.

r^2 : Nilai koefisien x dan y

100% : *Persent*

3.6.5 Regresi Linear Sederhana

Menurut Sunyoto, (2016:47), “analisis regresi linear berguna untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) antara variabel terikat (Y), jika pengukuran antar variabel yang melibatkan satu variabel bebas (X), (Y) disebutkan analisis regresi sederhana”.

Berdasarkan pendapat di atas maka penulis menggunakan pengujian analisis regresi linear sederhana, dimana terlebih dahulu dilakukan uji kelinieran dan keberartian regresi linear sederhana variabel pendelegasian wewenang dan efektivitas kerja, persamaan regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = a + bx$$

Ket:

x : Variabel independen

y : Variabel dependen

- a : Konstan
b : Koefisien regresi

3.6.6 Pengujian Hipotesis Uji t

Menurut Sugiyono (2018:223), Uji t digunakan sebagai jawaban sementara untuk memecahkan rumusan masalah yang terkait dengan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji hipotesis yang terkait dengan korelasi antara variabel-variabel yang diteliti. Tujuan dari uji t adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas, yaitu komunikasi interpersonal, terhadap variabel terikat, yaitu efektivitas kerja. Dengan demikian, uji t dapat membantu menjawab pertanyaan tentang apakah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja.

Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara r_{xy} , yang diperoleh maka digunakan statistika t, yang disajikan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

- t = hitung
r = nilai korelasi *produc moment*
dk = derajat kebebasan (dk) atau *degree of freedom*
n = banyaknya sampel
2 = bilangan konstan
1 = bilangan konstan

