

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif, yaitu strategi penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Strategi asosiatif dilakukan dengan pendekatan survei. Metoda survei yaitu pengumpulan data dan analisis data berupa opini dan variabel-variabel yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yang digunakan berupa kuesioner dengan jawaban tertutup yang ditentukan nilainya dengan skala *Likert*.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan himpunan yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menghubungi *Helpdesk* Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri bulan Januari tahun 2021 yaitu sebanyak 226 pengaduan.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karakteristik responden yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan ke *Helpdesk* Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri bulan Januari tahun 2020 sebanyak 226 pengaduan. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang masih dapat ditolelir (Arikunto, 2012:179) sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{226}{1+226(0.1)^2} \\ &= \frac{226}{1+3.26} = 53 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan (10%).

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, dengan jumlah populasi 226 pengaduan pada taraf nyata 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 53 responden. Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 pengaduan yang melakukan pengaduan ke Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri bulan Januari tahun 2021.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas. Data dalam penelitian ini merupakan data primer. Menurut Sugiyono (2016:139), data primer adalah sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner secara langsung dengan pihak – pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini petugas dinas kab/kota yang melakukan pengaduan ke helpdesk jaringan komunikasi data Dukcapil Kementerian Dalam Negeri bulan Januari tahun 2021. Metoda pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung yang menjadi objek penelitian melalui kuesioner, yaitu dengan cara memberi lembar pernyataan dalam bentuk pernyataan yang berkaitan dengan masalah penelitian kepada responden di *Helpdesk* Jaringan Komunikasi Data Dukcapil Kemendagri.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi variabel dependen dan variabel independen. Pada penelitian kali ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan, dan yang menjadi variabel independen adalah kepercayaan pelanggan (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan citra (X_3).

Definisi operasional memberikan variabel dengan menspesifikasikan

kegiatan atau tindakan yang diperlukan peneliti untuk mengukur. Variabel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen.

1. Variabel dependen

Variabel dependen menurut Sugiyono (2017:38) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan diukur dengan 2 indikator yaitu *Kinerja dan Harapan*.

2. Variabel Independen

Pengertian variabel bebas menurut Sugiyono (2017:38) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra.

- a. Kepercayaan Pelanggan (X_1), merupakan variabel independen pertama dalam penelitian ini. Kepercayaan pelanggan diukur dengan 3 indikator yaitu Kepercayaan Atribut Objek, Kepercayaan Manfaat Produk dan Kepercayaan Manfaat Objek.
- b. Kualitas Pelayanan (X_2), merupakan variabel independen kedua dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).
- c. Citra (X_3), merupakan variabel independen ketiga dalam penelitian ini. Citra diukur dengan 4 indikator yaitu Kepribadian, Reputasi, Nilai dan Identitas *Helpdesk*.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden mengenai kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, citra dan kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup (C)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2017)

Penelitian menggunakan skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dari persepsi orang. Variabel yang diukur dijabarkan kedalam beberapa indikator. Dari Indikator tersebut, disusun sub indikator yang dijadikan dasar penyusunan pernyataan dalam sebuah kuesioner penelitian ini.

Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kepercayaan Pelanggan (X ₁)	1. Atribut Objek	- Pengetahuan	1
		- Sikap	2
	2. Manfaat Produk	- Memberikan solusi - Penyelesaian masalah	3 4
	3. Manfaat Objek	- Profesionalisme - Kemampuan	5 6
Kualitas Pelayanan (X ₂)	1. Bukti fisik	- Keramahan	1
		- Kesopanan	2
	2. Keandalan	- Kecepatan	3
		- Ketepatan	4
	3. Daya tanggap	- Tanggap terhadap keluhan - Sigap	5 6
4. Jaminan	- Revisi kesalahan data - Tanpa pungutan biaya	7 8	
5. Empati	- Memperhatikan kebutuhan pelanggan - Melayani sepenuh hati	9 10	
Citra (X ₃)	1. Kepribadian	- Institusi yang bertanggung jawab	1
		- Prestasi	2
	2. Reputasi	- Kepercayaan yang tinggi	3
		- Reputasi yang baik	4
3. Nilai	- Pelayanan setiap keluhan	5	
	- Institusi yang dapat diandalkan	6	
4. Identitas	- Institusi yang dikenal pelanggan - Dapat dengan mudah mengidentifikasi penipuan	7 8	

Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kinerja	- Kepuasan atas alternatif solusi permasalahan	1
		- Kepuasan atas panduan teknis dalam layanan	2
	2. Harapan	- Kepuasan atas kecepatan dan ketepatan layanan	3
		- Kepuasan proses penyelesaian masalah	4

Sumber :Mowen dan Minor dalam Donni (2017:119), Ariani et.,al (2017), Siringoringo dan Kurniawan (2018:101), Kotler dan Keller (2016:153)

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini akan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen.

1. Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner atau instrument penelitian dikatakan valid untuk penelitian jika memiliki nilai validitas (r_{hitung}) sebesar 0,30 atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik, dan sebaliknya jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan teknik belah dua (*Split Half*), dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* :

Nilai r_b dapat diperoleh dengan rumus :

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

Keterangan :

r_b = Koefisien korelasi sederhana

n = Sampel

X = Total skor butir item ganjil

Y = Total skor butir item genap

Instrumen penelitian ini dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitas instrumen penelitian lebih besar dibanding dengan nilai koefisien korelasi ($r_b > 0,60$).

3.5 Metoda Analisis Data

Metoda analisis data dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi (parsial dan berganda) serta pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

1. Analisis Koefisien Determinasi (KD)

Guna mengukur besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD). Menurut Ghozali (2012:97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dengan rumus :

(1) Determinasi parsial antara X_1 terhadap Y (X_2 dan X_3 konstan)

$$KD_{1.23} = r_{Y1.23}^2 \times 100\%$$

(2) Determinasi parsial antara X_2 terhadap Y (X_1 dan X_3 konstan)

$$KD_{2.13} = r_{Y2.13}^2 \times 100\%$$

(3) Determinasi parsial antara X_3 terhadap Y (X_1 dan X_2 konstan)

$$KD_{3.12} = r_{Y3.12}^2 \times 100\%$$

(4) Determinasi berganda antara X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y

$$KD_{1.2.3} = r_{Y123}^2 \times 100\%$$

2. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis secara statistik dilakukan terhadap terhadap koefisien determinasi (KD).

(1) Pengujian parsial

a. $H_{01} : KD_{1.23} = 0$ Kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a1} : KD_{1.23} \neq 0$ Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

b. $H_{02} : KD_{2.13} = 0$ Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a2} : KD_{2.13} \neq 0$ Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

c. $H_{03} : KD_{3.12} = 0$ Citra tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a3} : KD_{3.12} \neq 0$ Citra berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Untuk menguji pengaruh perubahan variabel bebas pada perubahan variabel terikat secara parsial, dilihat dari *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria:

- (a) H_0 ditolak, jika *significance t* $< 0,05$
- (b) H_0 diterima, jika *significance t* $\geq 0,05$

(2) Pengujian simultan

$H_{04} : KD_{1.2.3} = 0$ Kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

$H_{a4} : KD_{1.2.3} \neq 0$ Kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Untuk menguji pengaruh perubahan variabel terikat secara simultan, dilihat dari nilai *significance F* dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$) dengan kriteria:

- (a) H_0 ditolak, jika *significance F* $< 0,05$
- (b) H_0 diterima, jika *significance F* $\geq 0,05$