

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya.

Menurut Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow dalam Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa *“Research is the systematic collection and presentation of information”*. Penelitian merupakan cara yang sistematis untuk mengumpulkan data dan memperentasikan hasilnya (Sugiyono, 2018). Selanjutnya Creswell dalam Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa *“Research methods invlove the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies”*. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2018).

Selanjutnya menurut Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa “Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitan (Sugiyono, 2012). Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian /konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik”.

1.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.

1.2.2 Waktu Penelitian

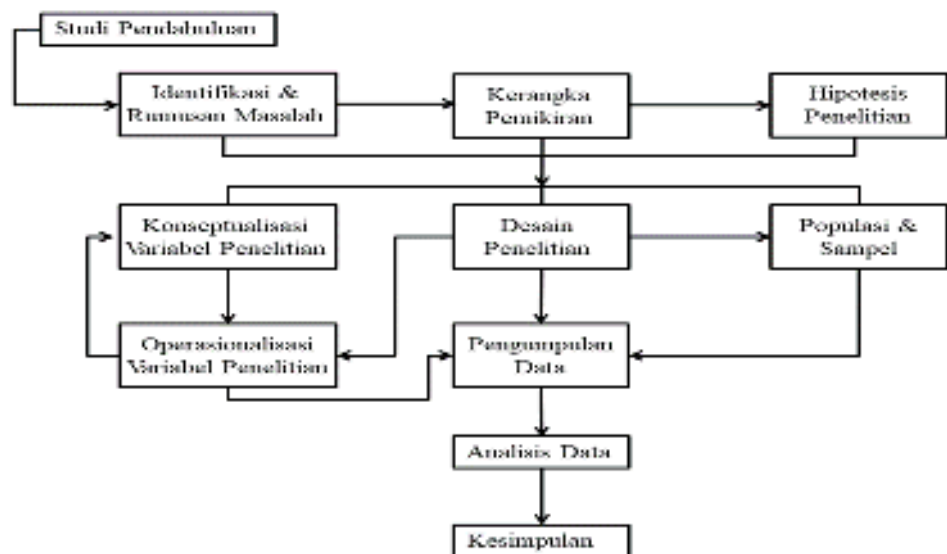
Waktu penelitian kurang lebih selama 10 bulan, yaitu dari bulan Maret sampai dengan bulan Desember.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	Waktu Penelitian									
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan proposal										
2	Pengurusan izin penelitian										
3	Pengambilan data										
4	Analisis / peninjauan data										
5	Pembahasan dan kesimpulan										
6	Sidang skripsi										
7	Perbaikan dan percetakan										

1.3 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan diikuti oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Rancangan penelitian harus dibuat secara sistematis dan logis sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman yang betul-betul diikuti. Agar data dan informasi yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang ada. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam desain penelitian seperti gambar berikut ini.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Sumber : Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang, 2021

Dengan menggunakan metode deskriptif diharapkan akan memperoleh data yang hasilnya akan diolah dan dianalisis serta akhirnya akan ditarik sebuah kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat akan berlaku bagi seluruh populasi yang dijadikan sampel penelitian.

1.4 Definisi dan Operasional Variabel

3.4.1. Definisi Variabel

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaanya. Artinya pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau instansi tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan atau penggunaanya.

2. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu bentuk tindakan manajemen untuk menegakkan standar-standar organisasi.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1.4.2 Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
1.	Kualitas pelayanan (Tjiptono, 2016)	1. Ketersediaan sarana dan prasarana	1	Ordinal
		2. Kedisiplinan pegawai	2	
		3. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	3	
		4. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur dan teknis pelayanan	4	
		5. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga	5	
		6. Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan warga	6	
		7. Kemampuan administrasi dan teknis petugas pelayanan	7	
		8. Kemampuan sosial petugas pelayanan	8	
		9. Perhatian petugas pelayanan	9	
		10. Kepedulian dan keramahan petugas pelayanan	10	
		11. Kemampuan beraktivitas	11	
		12. Kemampuan mengontrol emosi	12	
		13. Kemampuan menguasai tugas	13	
		14. Kemampuan menangani tugas secara cepat	14	
		15. Kemampuan berfikir logis	15	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
2.	Disiplin Kerja (Rivai & Mulyadi, 2012)	1. Tingkat kehadiran aparat dengan standar kehadiran yang ditetapkan	1	Ordinal
		2. Ketentuan jam kerja	2	
		3. Mentaati semua peraturan jam kerja	3	
		4. Sanksi	4	
		5. Bekerja sesuai dengan petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis	5	
		6. Adanya pengontrolan terhadap kinerja	6	
		7. Sikap aparat terhadap masyarakat	7	
		8. Etika saat bekerja	8	
		9. Tanggungjawab	9	
		10. Kawaspadaan dalam keamanan	10	
		11. Menjaga peralatan kantor	11	
		12. Ketepatan waktu	12	
		13. Tingkat kewaspadaan	13	
		14. Ketaatan terhadap peraturan kerja	14	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
		15. Sikap yang baik	15	
3.	Kepuasan Masyarakat (Alma, 2016)	1. Memberikan pelayanan yang cepat	1 – 2	Ordinal
		2. Memberikan pelayanan yang akurat	3 – 4	
		3. Memberikan pelayanan yang memuaskan	5 – 6	
		4. Ketanggapan dalam menghadapi keluhan	7 – 8	
		5. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	9 – 10	
		6. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat	11	
		7. Hubungan yang baik dengan masyarakat	12	
		8. Komunikasi yang baik dengan masyarakat	13	
		9. Ketentuan waktu pelayanan	14	
		10. Perilaku petugas yang ramah	15	
		11. Penanganan pengaduan saran	16	
		12. Penanganan pengaduan masukan	17	
		13. Kecepatan pelayanan	18	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
		14. Keamanan pelayanan	19	
		15. Prosedur pelayanan	20	

Sumber : Data Diolah, 2021

1.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Sumber Data

2. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang didapat dari sumber pertama baik individu maupun perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti (Umar, 2013).

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat peneliti dari responden melalui wawancara dan kuesioner yang disebar pada Masyarakat Desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel. Persepsi responden tentang pelaksanaan pelayanan yang diberikan aparat desa terhadap masyarakat setempat, dan persepsi responden tentang disiplin kerja aparat desa untuk menunjang pencapaian kepuasan masyarakat.

3. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer maupun pihak lain (Umar, 2013).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti dari pelayanan apa saja yang ada di desa tersebut, jumlah aparat desa, dan jumlah masyarakat desa Kutapohaci, hasil telaah bacaan atau kajian pustaka, internet, dokumen arsip, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012).

Menurut Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2012).

Tabel 3.4

Kriteria Skala Penelitian

Keterangan	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono 2013

2. Observasi dan Wawancara

Pengambilan data sekunder dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada perangkat desa dan masyarakat di Desa Kutapohaci

3. Studi Literatur

Pengambilan data sekunder dilakukan dengan studi literatur untuk mencari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat.

1.6 Teknik Penentuan Data

1.6.1 Populasi Penelitian

Seluruh masyarakat desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang sebanyak 7.770 dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.3
Populasi Desa Kutapohaci

No	Dusun	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Dusun I	1.125	1.032	2.157
2.	Dusun II	1.536	1.511	3.047
3.	Dusun III	1.303	1.263	2.566
Jumlah				7.770

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 2021

1.6.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah serta karakteristik yang ditinjau dari populasi penelitian yang akan diambil (Sugiyono, 2016).

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang. Sampel yang akan diambil berdasarkan perhitungan rumus Slovin seperti berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

(e) = Nilai atau angka presisi (ketelitian) dalam persen sebesar 90%
(dengan tarap kesalahan atau eror 10%)

Jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini adalah 7.770 orang, maka untuk mengetahui sampel penelitian yang diambil, berikut perhitungannya:

$$n = \frac{7.770}{1 + 7.770(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.770}{78,7}$$

$$n = 98,72$$

Atau 99 orang.

Berdasarkan penelitian dengan populasi 7.770 orang, maka hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% didapatkan sampel sebanyak 99 orang.

1.6.3 Teknik sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *probability sampling* dengan teknik pengambilan sampling menggunakan teknik *stratified random sampling* kemudian menggunakan *simple random sampling*. Pemilihan teknik sampling tersebut karena peneliti ingin mengambil sampel secara acak dengan mengelompokkan masyarakat kedalam strata berdasarkan dusun dan selanjutnya diambil sampel secara acak dari setiap dusun.

1.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

1.7.1 Rancangan Analisis

1.7.1.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena-fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik. Fenomena ini disebut variabel.

Variabel penelitian adalah konsep utama kajian yang diteliti. Untuk lebih jelasnya maka variabel harus disederhanakan dalam sub variabel atau dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Variabel dapat diukur dengan indikator-indikator agar dapat diidentifikasi lebih detail sesuai teori dan kajian dilapangan.

Tabel 3.5
Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
1.	Kualitas pelayanan (Tjiptono, 2016)	1. Ketersediaan sarana dan prasarana	1	Ordinal
		2. Kedisiplinan pegawai	2	
		3. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan	3	
		4. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur dan teknis pelayanan	4	
		5. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga	5	
		6. Respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan warga	6	
		7. Kemampuan administrasi dan teknis petugas pelayanan	7	
		8. Kemampuan sosial petugas pelayanan	8	
		9. Perhatian petugas pelayanan	9	
		10. Kepedulian dan keramahan petugas pelayanan	10	
		11. Kemampuan beraktivitas	11	
		12. Kemampuan mengontrol emosi	12	
		13. Kemampuan menguasai tugas	13	
		14. Kemampuan menangani tugas secara cepat	14	
		15. Kemampuan berfikir logis	15	
2.	Disiplin Kerja (Rivai & Mulyadi, 2012)	1. Tingkat kehadiran aparat dengan standar kehadiran yang ditetapkan	1	Ordinal

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
		2. Ketentuan jam kerja	2	
		3. Mentaati semua peraturan jam kerja	3	
		4. Sanksi	4	
		5. Bekerja sesuai dengan petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis	5	
		6. Adanya pengontrolan terhadap kinerja	6	
		7. Sikap aparat terhadap masyarakat	7	
		8. Etika saat bekerja	8	
		9. Tanggungjawab	9	
		10. Kawaspadaan dalam keamanan	10	
		11. Menjaga peralatan kantor	11	
		12. Ketepatan waktu	12	
		13. Tingkat kewaspadaan	13	
		14. Ketaatan terhadap peraturan kerja	14	
		15. Sikap yang baik	15	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
3.	Kepuasan Masyarakat (Alma, 2016)	1. Memberikan pelayanan yang cepat	1 – 2	Ordinal
		2. Memberikan pelayanan yang akurat	3 – 4	
		3. Memberikan pelayanan yang memuaskan	4 – 6	
		4. Ketanggapan dalam menghadapi keluhan	7 – 8	
		5. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	9 – 10	
		6. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat	11	
		7. Hubungan yang baik dengan masyarakat	12	
		8. Komunikasi yang baik dengan masyarakat	13	
		9. Ketentuan waktu pelayanan	14	
		10. Perilaku petugas yang ramah	15	
		11. Penanganan pengaduan saran	16	
		12. Penanganan pengaduan masukan	17	
		13. Kecepatan pelayanan	18	
		14. Keamanan pelayanan	19	

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
		15. Prosedur pelayanan	20	

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 2021

1.7.1.2 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Saefudin Azwar, 2010). Selain itu, menurut Cooper dan Schindler dalam Zulganef (2013) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Zulganef, 2013).

Sedangkan menurut Sugiyono,  menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur (Sugiyono, 2015). Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Imam Ghazali menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Imam Ghazali, 2011). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor

total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkap. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Pengujian validitas juga bisa menggunakan rumus dengan cara menghitung korelasi Product Moment (r). Rumus korelasi product moment (pearson) yang dilambangkan dengan r , dapat dituliskan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2]} \sqrt{[n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r : Koefisien Korelasi

x : Skor Item

y : Skor Total Item

n : Jumlah Responden

Sumber: Sugiyono (2018).

1.7.1.3 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2015).

Dalam penelitian ini menggunakan metode Croanbach Alpha (α) dengan menggunakan SPSS (Statistical Program Science Social). Instrumen suatu konstruk atau variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai Croanbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2013) yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$: Jumlah varian butir

σ_t^2 : Total varian

Sumber : (Sugiyono, 2016)

1.7.1.4 Transformasi Data

Untuk dapat diolah menjadi analisis regresi, data ordinal yang biasanya didapat dengan menggunakan skala likert, dan lain-lain (skor kuisioner), maka terlebih dahulu data ini harus ditransformasikan menjadi data interval salah satu cara yang dapat digunakan adalah *Method of Succesive Interval* (MSI). Sepintas memang terlihat sangat susah karena kita harus membuat frekuensi, kemudian menentukan proporsi, membuat proporsi kumulatif dan seterusnya. Untuk dapat diolah menjadi analisis regresi, data ordinal yang biasanya didapat dengan menggunakan skala likert, dan lain-lain (skor kuesioner), maka terlebih dahulu data ini harus ditransformasikan menjadi data interval salah satu cara yang dapat digunakan adalah *Method of Succesive Interval* (MSI). Langkah-langkah *Method of Succesive Interval* (MSI) sebagai berikut :

1. Membuat frekuensi dari tiap butir jawaban pada masing-masing kategori pertanyaan.
2. Membuat proporsi dengan cara membagi frekuensi dari setiap butir jawaban dengan seluruh jumlah responden
3. Membuat proporsi kumulatif
4. Menentukan nilai z untuk setiap butir jawaban berdasarkan nilai frekuensi yang telah diperoleh dengan bantuan table z riil
5. Menghitung nilai skala, dengan rumus :

$$\text{Skala (i)} = \frac{Z_{riil (i-1)} - Z_{riil (i)}}{\text{Prop kum (i)} - \text{Prop kum (i-1)}}$$

6. Pernyataan Nilai Skala

Nilai pernyataan inilah yang disebut skala interval dan dapat digunakan dalam perhitungan analisis regresi.

1.7.1.5 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Pengujian ini juga menggunakan bantuan *software SPSS*. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal/mendekati normal. Salah satu cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal.

Selain itu, metode lain yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu : uji Kolmogorov-Smirnov yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal

Apabila sebuah variabel memiliki sebaran data yang tidak berdistribusi secara normal, maka perlu dilakukan penyisihan data yang menyebabkan terjadinya ketidaknormalan data dan dalam pengujian ini menggunakan SPSS.

1.7.1.6 Analisis Deskriptif

Perhitungan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul lalu membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiono, 2016). Analisis ini menggunakan rentang sakala untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat desa kutapohaci kecamatan ciampel kabupaten karawang.

1. Analisis Rentang Skala

Dalam penelitian ini peneliti untuk dapat menganalisis hasil survey yang mengacu kepada hasil pengukuran antara lain dengan menggunakan instrumen dari skala Likert, meliputi analisis rentang skala. Berikut adalah rumus rentang skala:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban (skor = 5)

Rentang skala (RS) sebesar:

Skala terendah = Skor terendah x Jumlah sampel

Skala Tertinggi = Skor Tertinggi x Jumlah sampel

Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 99 orang, menggunakan skala Likert pada nilai terendah 1 dan nilai tertinggi 5. Berikut adalah perhitungan untuk skala terendah dan tertinggi:

a. Perhitungan skala terendah

= skor terendah x jumlah sampel (n)

= $1 \times 99 = 99$

b. Perhitungan skala tertinggi

= skor tertinggi x jumlah sampel (n)

= $5 \times 99 = 495$

Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa rentang skala yang digunakan dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{99(5-1)}{5}$$

$$RS = 79,2$$

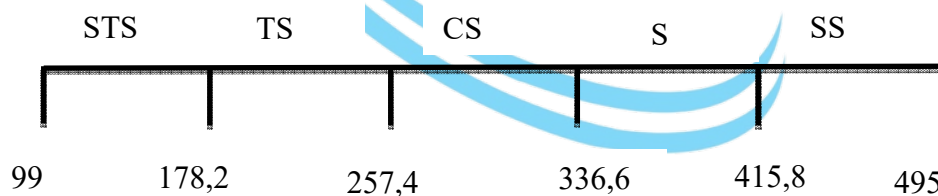
Rentang skala yang didapatkan adalah 79,2 yang dijadikan jarak atau rentangan antara skor skala. Berikut adalah analisis rentang skala yang disajikan kedalam tabel:

Tabel 3.6
Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Deskripsi Skor			Makna
		Kualitas pelayanan	Disiplin kerja	Kepuasan masyarakat	
1	99 – 178,2	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Rendah
2	178,3 – 257,4	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Rendah
3	257,5–336,6	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Sedang
4	336,7 – 415,8	Setuju ★	Setuju	Setuju	Tinggi
5	415,9 – 495	Sangat Setuju ✎	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Tinggi

Sumber: (Sugiono, 2016:93), Diolah 2021

Berikut adalah rentang skala yang digambarkan menggunakan *Bar Scale* (Bar skala):



1.7.1.7 Analisis Verifikatif

1. Analisis Korelasi

Penelitian ini menggunakan analisis korelasi produk momen (correlation product moment). Analisis ini merupakan salah satu pendekatan untuk mengetahui keeratan suatu hubungan antara variabel dengan variabel lainnya dan rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Sampel

X = Variabel Bebas (Independent)

Y = Variabel Terkait (Dependent)

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Untuk dapat memberikan penafsiran koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka digunakan pedoman ketentuan seperti tabel berikut:

Tabel 3.7
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 -1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2016)

2. *Path Analysis* (Analisis Jalur)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path analysis). Penulis menggunakan analisis jalur karena untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, penulis ingin menganalisis dan

memastikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat desa kutapohaci.

Menurut Sugiyono (2015) analisis jalur adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis jalur digunakan dengan menggunakan korelasi, regresi, dan jalur sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel intervening (Sugiyono, 2015). Adapun pendapat dari Kuncoro (2013) model analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung (Kuncoro, 2013). Seperangkat variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun manfaat dari path analisis diantaranya adalah:

- a. Untuk penjelasan terhadap fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti
- b. Prediksi nilai variabel dependen (Y) berdasarkan nilai variabel independen (X)
- c. Faktor determinan yaitu penentuan variabel bebas mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat, juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalur-jalur) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun langkah-langkah menguji analisis jalur adalah sebagai berikut:

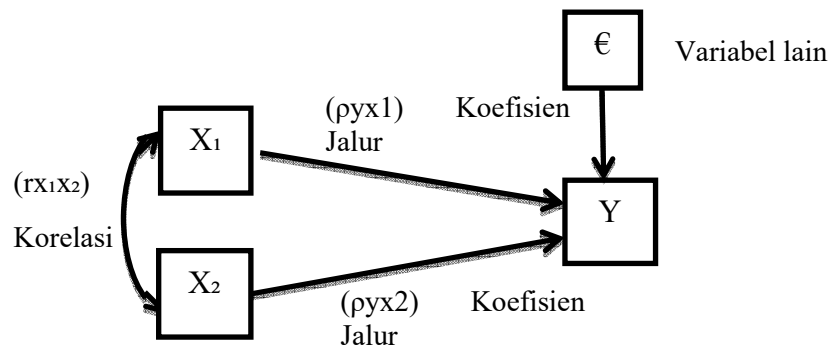
- a. Merumuskan hipotesis
- b. Merumuskan persamaan struktural

$$Y = \rho_y x_1 + \rho_y x_2 + a$$

- c. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi
- d. Menggambar diagram jalur lengkap, menentukan sub-sub strukturnya dan merumuskan persamaan strukturalnya yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan
- e. Menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan dengan menggunakan persamaan regresi ganda.

- f. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan), melalui pengujian secara keseluruhan hipotesis statistik.

Adapun rancangan analisis untuk penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.2

Analisis Jalur Kualitas Pelayanan (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2021.

Keterangan :

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Disiplin Kerja

Y : Kepuasan Masyarakat

ϵ : Variabel lain yang tidak diukur tetapi mempengaruhi Y

py_{x1} : Koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung X_1 terhadap Y

py_{x2} : Koefisien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung X_2 terhadap Y

r : Korelasi

x_1x_2 : Korelasi X_1 dan X_2

1.7.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini sama dengan. Apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variable terikat (Tergantung) Gunakan desain hipotetis dengan menentukan hipotesis Nol (H_0) tidak berpengaruh signifikan, sedangkan untuk hipotesis alternative (H_a) Menyebutkan pengaruh antara variabel bebas dengan variable. Batas, melalui penelitian uji

statistik dan tahap perhitungan nilai uji, maka Hitung hipotesis, tentukan tingkat signifikansinya, dan terakhir Tarik Kesimpulan (Rifkhan, 2018).

1.7.2.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t parameter tunggal digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel terikat, antara lain karena untuk setiap variabel, uji nilai t-statistik disebut juga uji parsial dalam bentuk koefisien regresi (Rifkhan, 2018). Jika nilai $\text{sig} > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga bagian tersebut tidak berpengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat, jika $\text{sig} < \alpha$ nilai, maka H_0 penolakan dan penerimaan, sehingga beberapa memiliki dampak yang signifikan Variabel bebas ke variabel terikat.

$H_0 : \beta = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan pada variabel X dan Variabel Y

$H_a : \beta \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan antar variabel X dengan variabel Y

1.7.2.2 Uji F (uji simultan)

Lakukan uji F untuk mengetahui bagaimana semua faktor mempengaruhi variabel bebas yang dimasukkan dalam model penelitian secara bersama-sama atau sedangkan pada variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Rifkhan, 2018). Jika nilai $\text{sig} > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja dan kualitas pelayanan, jika nilai $\text{sig} < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi sebagian berpengaruh signifikan terhadap X_1 dan variabel X_2 terhadap Y.

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 = 0$ Tidak berpengaruh signifikan antara variabel X_1 dan variabel X_2 ke variabel Y.

$H_a : \beta_1 : \beta_2 \neq 0$ Ada pengaruh yang signifikan antara Variabel X_1 dan Variabel X_2 ke variabel Y