

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November 2022 sampai dengan Agustus 2023. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Guru PNS Tingkat SD di Wilayah Kecamatan Tikung.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif, karena menggunakan data yang berupa angka dan bertujuan untuk memahami gejala kompleks yang berkaitan dengan aspek-aspek lain. Menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif merupakan “Metode penelitian yang berlandas pada sebuah filsafat positivisme, yang digunakan untuk melakukan penelitian suatu populasi atau sampel tertentu, dalam pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian, pengaruh data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.3 Teknik Penarikan Sampel**

##### **A. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:79) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi

populasi penelitian adalah Guru PNS Tingkat SD yang ada di wilayah korwil Kecamatan Tikung yang bekerja sebagai guru PNS tingkat Sekolah Dasar sejak Tahun 2010 sampai Tahun 2023 sebanyak 68 guru.

## **B. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono,2017:62). Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *Representatif* (mewakili) karena yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan mewakili populasi. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel penelitian yakni seluruh Guru PNS tingkat Sekolah Dasar di Wilayah korwil Kecamatan Tikung, karena jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah kurang dari 100 responden maka sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 68 guru PNS tingkat Sekolah Dasar di Wilayah Korwil Kecamatan Tikung.

## **C. Teknik sampling**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yakni mendapatkan data. Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2016:102) sampling jenuh merupakan teknik pengumpulan data yang dijadikan sampel adalah berasal dari semua anggota populasi.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang diuraikan diatas maka penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data, informasi dan bahan yang diperlukan dalam penelitian, maka penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

#### **A. Jenis data**

##### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara dari kuisisioner yang disebarkan kepada guru PNS Tingkat SD yang ada diwilayah Kecamatan Tikung melalui tatap muka.

##### **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, data pendukung yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Buku-buku yang berkaitan dengan variabel penelitian, jurnal dan hasil penelitian terdahulu.

#### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2016:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber* dan berbagai cara. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 1) *Observasi* (pengamatan)

Menurut Sugiyono (2016:145) *Observasi* sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner.

### 2) *Interview* (wawancara)

Menurut Sugiyono (2016:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

### 3) *Kuesioner* (angket)

Menurut Sugiyono (2016:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* sebagai jawaban setiap item instrument. Menurut Sugiyono (2017:134) *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut adalah pilihan jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan:

- a. Jawaban “sangat setuju” diberi nilai 5
- b. Jawaban “setuju” diberi nilai 4
- c. Jawaban “kurang setuju” diberi nilai 3
- d. Jawaban “tidak setuju” diberi nilai 2
- e. Jawaban “sangat tidak setuju” diberi nilai 1.

### 3.5 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:3) mengatakan definisi operasional merupakan penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasikan konstruk sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replika pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Operasionalisasi variabel menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, konsep, indikator, serta skala pengukuran yang akan dipahami dalam operasionalisasi variabel penelitian. Tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Definisi operasional dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu variabel bebas dan variabel terikat sebagai berikut :

#### A. Variabel *Independent* / Variabel bebas (X)

Menurut Sugiyono (2017:4). Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *independen* (terikat). Variabel *Independent* pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Kepuasan kerja (X<sub>1</sub>)

Kepuasan Kerja dapat didefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya yang mana dalam pekerjaan tersebut individu dituntut untuk berinteraksi

dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti kebijaksanaan dan aturan organisasi serta memenuhi standar kinerja. Menurut Sudaryo (2018: 95) Indikator dari variabel kepuasan kerja terdiri dari empat indikator diantaranya :

- 1) Pekerjaan
- 2) rekan kerja
- 3) *turnover*, dan
- 4) tingkat ketidakhadiran.

## 2. Kinerja (X<sub>2</sub>)

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu, Kasmir (2016:182), indikator variabel kinerja adalah

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas kerja
- 3) Kerja sama
- 4) Tanggung jawab dan
- 5) inisiatif

## B. Variabel *Dependen* / variabel terikat (Y)

Menurut Sugiyono (2017:4) variabel *dependen* sering disebut variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel *dependennya* adalah Kualitas pelayanan (Y).

Menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Indikator kualitas pelayanan terdiri atas :

- 1) *Reliability*
- 2) *Tangibles*
- 3) *responsiveness*,
- 4) *empaty*.

### 3.6 Metode Analisis Data

#### A. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Valid berarti instrumen tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (ketepatan). Dengan formula validitas instrumen sebagai berikut :

$$r(xy) = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

- $r(xy)$  : koefisien korelasi setiap pertanyaan  
 N : Jumlah Sampel  
 X : skor total dari semua sampel  
 Y : skor total dari setiap item.

Kriteria pengujian validitas :

- 1) Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item kuesioner tersebut valid
- 2) Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item kuesioner tersebut tidak valid.

Instrumen diuji coba pada sampel dari populasi yang diambil sebanyak 68 responden. Untuk melakukan uji coba validitas, peneliti melakukan penyebaran angket pada 68 responden untuk memastikan apakah terdapat item pertanyaan yang valid atau tidak valid dari masing – masing sub variabel, dengan menggunakan program SPSS Ver. 20.

## B. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur kolerasi antar jawaban pertanyaan. Reliabilitas di ukur dengan uji statistic *Cronbach Alpha* yaitu uji koefisien terhadap skor jawaban responden yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian.

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

Keterangan :

$r_{11}$  = Koefisien Reliabilitas

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma t^2$  = Variasi butir-butir pertanyaan

$\Sigma t^2$  = Variasi skor

Penelitian ini menggunakan teknik *Alpha cronbach* ini untuk menguji setiap butiran pertanyaan agar dapat dipercaya dan digunakan dalam angket. Suatu variabel dikatakan reliabel jika :

- 1) apabila  $\alpha = > 0,60$  maka reliabel.
- 2) apabila  $\alpha = < 0,60$  maka tidak reliabel.

### C. Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018:95), analisis yang mengukur suatu variabel bebas (X) lebih dari satu terhadap variabel terikat (Y). analisis regresi linier berganda ini bertujuan untuk menggunakan variable-variabel independent yang nilainya diketahui untuk memprediksi nilai dependent tunggal yang dipilih oleh peneliti. Jadi Analisis Regresi Berganda dilakukan apabila jumlah variabel independent (X) lebih dari satu.

Menurut Sugiyono (2017:268 ), menjelaskan persamaan regresi untuk dua prediktor adalah:

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2$$

Dimana :

Y = Kualitas Pelayanan

A = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kepuasan Kerja

X<sub>2</sub> = Kinerja

#### D. Korelasi Berganda

Menurut Sugiyono (2017:231), Korelasi Berganda (*multiple correlation*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Menurut Sugiyono (2017:235), nilai korelasi ganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih bersama-sama dengan variabel yang lain. Rumus Korelasi ganda dua variabel ditunjukkan pada rumus sebagai berikut :

$$R_{y \cdot x_1 \cdot x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1} \cdot r_{yx_2} \cdot r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan :

$R_{y \cdot x_1 \cdot x_2}$  : Korelasi ganda antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama dengan variabel  $Y$

$r_{yx_1}$  : Korelasi Product Moment antara  $X_1$  dengan  $Y$

$r_{yx_2}$  : Korelasi Product Moment antara  $X_2$  dengan  $Y$

$R_{x_1x_2}$  : Korelasi Product Moment antara  $X_1$  dengan  $X_2$

(Sumber : Sugiyono, 2017:235)

Menurut sugiyono (2017: 235) Ketentuan nilai pedoman uji korelasi antara lain:

0,00 – 0,20 : Hubungan sangat rendah

0,20 - 0,40 : Hubungan Rendah

0,40 – 0,60 : Hubungan kuat

0,60 – 0,80 : Hubungan sangat kuat

0,80 – 1,00 : Sempurna

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

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Koefisien determinasi bertujuan untuk menguji tingkat keeratan atau keterikatan antar variabel dependen dan variabel independen yang bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien determinan determinasi (*adjustedR-square*). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Nilai  $r^2 = 0$  menunjukkan tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, bila  $r^2$  semakin besar mendekati 1, menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan jika  $r^2$  semakin kecil mendekati 0 (nol) maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus :

$$KD = (r^a) \times 100\%$$

#### F. Uji Hipotesis

##### 1. Uji t (uji parsial)

Menurut Ghozali (2018:98), Uji hipotesis pengaruh parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. rumus uji hipotesis yaitu :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$t$  = hasil uji tingkat signifikan.

$r$  = koefisien korelasi.

$n$  = jumlah responden

H1<sub>0</sub> : Kepuasan Kerja tidak berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan.

H1<sub>a</sub> : Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

H2<sub>0</sub> : Kinerja tidak berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan.

H2<sub>a</sub> : Kinerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Uji  $t$  dilakukan untuk melihat apakah Uji  $t$  dilakukan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu struktur modal. Cara mendeteksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan melihat tabel *coefficients* dapat dilihat dari koefisien regresi dan hubungan antara variabel tersebut. Jika tanda (-) maka variabel independen berpengaruh negatif terhadap variabel dependen dan jika tidak ada tanda (-) maka variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Sedangkan pada kolom “*sig*” adalah untuk melihat signifikansinya. Jika nilainya kurang dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilainya lebih dari  $\alpha = 5\%$  (0,05) maka dapat dikatakan variabel

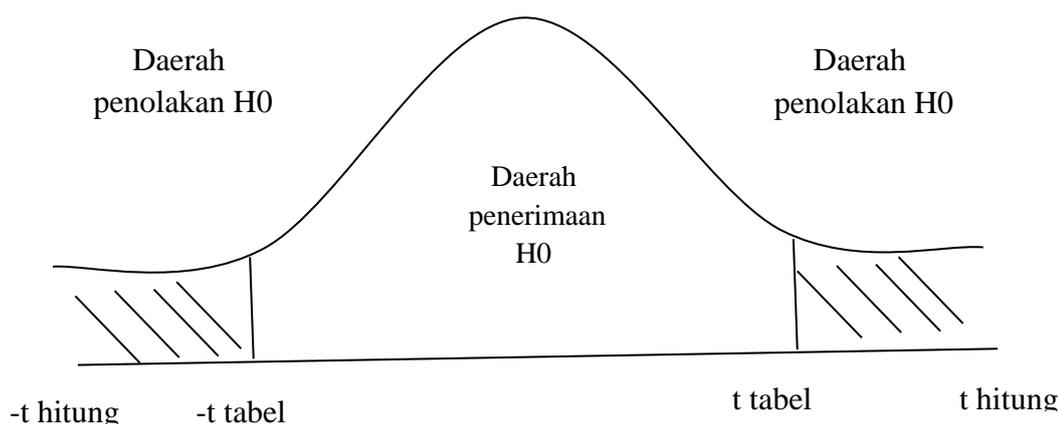
independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis di atas akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

- $H_0$  akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05.
- $H_0$  akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Atau dengan cara lain sebagai berikut:

- Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.
- Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak.

Daerah penerimaan dan penolakan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1 daerah penerimaan dan penolakan Hipotesis Berdasarkan Uji t**

## 2. Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2018:98), Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji  $F$  dilakukan untuk melakukan uji terhadap hipotesis, maka harus ada kriteria pengujian yang ditetapkan. Kriteria pengujian ditetapkan dengan membandingkan nilai  $t$  atau  $F$  hitung dengan  $t$  atau  $F$  tabel dengan menggunakan tabel harga kritis  $t$  tabel dan  $F$

tabel dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan tadi sebesar 0,05 ( $\alpha = 0,05$ ). Uji F dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

k = Jumlah variabel, independen

n = Jumlah sampel

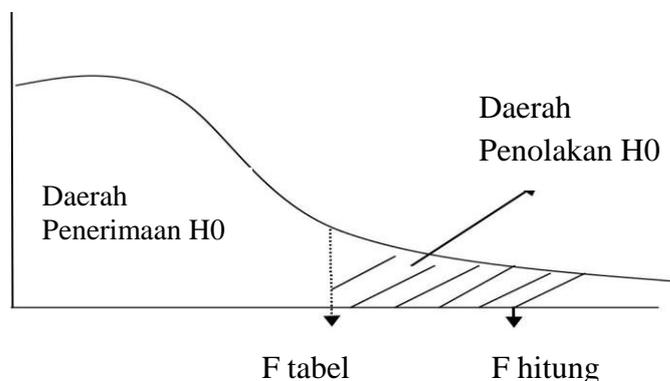
$F_0$  =  $F_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ .

Hipotesis di atas akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan daerah penolakan yang ditetapkan sebagai berikut:

- $H_0$  akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05.
- $H_0$  akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Atau dengan cara lain sebagai berikut:

- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.



**Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan penolakan (Uji F)**

