

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah digunakan.¹⁰⁰ Dalam pendekatan ini, data dapat diperoleh melalui survei dengan menggunakan metode pemberian angket atau kuesioner dan juga melalui dokumentasi.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif. Jenis penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Kemudian hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk membangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol suatu gejala.¹⁰¹ Di dalam penelitian ini bentuk hubungan bersifat sebab akibat (kausal), yaitu hubungan yang bersifat mempengaruhi dua variabel atau lebih. Jenis penelitian asosiatif digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh

¹⁰⁰ *Ibid.*, hlm. 11.

¹⁰¹ Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 1*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hlm. 13.

variabel X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y dengan menggunakan analisa statistik, dimana hasilnya nanti akan diinterpretasikan.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Yang dimaksud dengan populasi adalah sekumpulan objek atau individu yang menjadi pusat kajian.¹⁰² Ditinjau dari jumlah populasinya, populasi terbagi menjadi dua yaitu populasi yang mempunyai anggota terbatas (*finite population*) dan populasi yang mempunyai anggota tidak terbatas (*infinite population*). *Finite population* memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai elemen atau anggota yang dapat dihitung atau dapat diketahui berapa jumlahnya. Sedangkan *Infinite population* mempunyai sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai anggota yang yang tidak dapat diketahui berapa banyak anggotanya.¹⁰³

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terbatas (*infinite population*).

¹⁰² Harinaldi, *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 2.

¹⁰³ Indra Jaya, *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan Ed. 1*, (Jakarta: Kencana 2019), hlm. 17.

2. Sampling

Di dalam sebuah penelitian, ada yang dinamakan dengan sampling, yaitu teknik yang digunakan peneliti dalam rangka pengambilan sampel penelitian. Adapun sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. *Non probability sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.¹⁰⁴ Sedangkan teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan dipandang itu cocok sebagai sumber data.¹⁰⁵

3. Sampel Penelitian

Menurut ilmu statistik, sampel adalah bagian dari populasi. Sampel yang diambil dari populasi penelitian harus bersifat representatif (mewakili). Jika jumlah sampel tidak representatif, maka hasil penelitian tidak bisa mewakili populasi.¹⁰⁶ Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui

¹⁰⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 125.

¹⁰⁵ *Ibid.*, hlm. 126.

¹⁰⁶ *Ibid.*, hlm. 120.

atau tidak terbatas (*infinite population*). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:¹⁰⁷

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow di atas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang.

¹⁰⁷ Stanley Lemeshow et. al., *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997), hlm. 2.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data di dalam penelitian adalah suatu subyek dari mana data diperoleh.¹⁰⁸ Adapun sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.¹⁰⁹ Untuk memperoleh data ini maka penelitian dilakukan dengan cara pemberian kuesioner kepada masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua yang umumnya berasal dari *website*, buku-buku, brosur, artikel dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian.¹¹⁰ Untuk memperoleh data ini maka peneliti mengambil sejumlah *website* dan contoh penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh

¹⁰⁸ M. Anshori dan S. Iswati, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 91.

¹⁰⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2010, hlm. 63.

¹¹⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 54-55.

informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Ada dua macam variabel dalam penelitian ini:¹¹¹

a. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut dengan variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*, atau juga biasa disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kualitas Pelayanan Islami (X1), Disiplin Kerja Pegawai (X2), dan Fasilitas (X3).

b. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen, atau juga biasa disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Adapun variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran

¹¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hlm. 63-64.

akan menghasilkan data kuantitatif.¹¹² Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹¹³ Dalam penyekoran Skala Likert digunakan 5 alternatif jawaban. Responden hanya memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia. Adapun skor penilaian untuk keperluan analisis kuantitatif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Skala Pengukuran

No.	Keterangan	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Angket/Kuesioner

Angket adalah instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjangkau data atau informasi yang harus dijawab responden secara bebas sesuai dengan

¹¹² *Ibid.*, hlm. 137.

¹¹³ *Ibid.*, hlm. 136.

pendapatnya.¹¹⁴ Penelitian ini menggunakan angket terstruktur yang menyediakan beberapa kemungkinan jawaban. Adapun bentuk yang digunakan adalah jawaban tertutup. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang variabel-variabel yang digunakan dalam rangka penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

b. Dokumentasi

Pengumpulan berbagai macam dokumen/arsip yang dibutuhkan dan berasal dari sumber tertulis atau berasal dari informan dalam suatu penelitian disebut dengan dokumentasi. Di dalam penelitian, teknik dokumentasi ini digunakan untuk memaparkan mengenai sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, lokasi kantor, struktur organisasi, visi dan misi kantor, kelembagaan, dan sebagainya yang dibutuhkan sebagai data dan informasi penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau fenomena sosial yang menjadi fokus dari sebuah penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan

¹¹⁴ Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran, 2019), hlm. 75.

cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.¹¹⁵ Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan angket/kuesioner yang disusun sesuai indikator dari variabel penelitian.

Tabel 3.2

Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan Islami (X1)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Penampilan pegawai rapi b. Gedung dan lahan parkir luas	Likert	1, 2
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Standar pelayanan jelas. b. Pelayanan segera	Likert	3, 4
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan yang tanggap b. Respon terhadap keluhan masyarakat	Likert	5, 6
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Jaminan dalam pelayanan b. Jaminan keamanan dokumen	Likert	7, 8
	<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	a. Pelayanan yang adil b. Pelayanan ramah dan sopan.	Likert	9, 10
	<i>Compliance</i> (Kepatuhan Syariah)	a. Jujur (<i>Shiddiq</i>) dan dapat dipercaya (<i>amanah</i>). b. Cerdas (<i>Fathanah</i>) dan Komunikatif (<i>Tabligh</i>)	Likert	11, 12

¹¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hlm. 305.

Tabel 3.3**Indikator Variabel Disiplin Kerja Pegawai (X2)**

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No. Item
Disiplin Kerja Pegawai (X2)	Ketepatan waktu	a. Datang tepat waktu b. Penyelesaian tugas tepat waktu	Likert	1, 2
	Penggunaan alat kantor dengan baik	a. Penggunaan alat kantor baik b. Perawatan alat kantor baik	Likert	3, 4
	Tanggung jawab yang tinggi	a. Tanggung jawab terhadap tugas b. Penggunaan jam kerja baik	Likert	5, 6
	Ketaatan terhadap aturan kantor	a. Bekerja sesuai aturan b. Penyelesaian tugas sesuai ketentuan	Likert	7, 8

Tabel 3.4**Indikator Variabel Fasilitas (X3)**

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No. Item
Fasilitas (X3)	Perencanaan Spasial	a. Lokasi mudah dijangkau b. Perencanaan tata ruang baik	Likert	1, 2
	Perencanaan ruangan	a. Ruang tunggu nyaman b. Ruang tunggu indah	Likert	3, 4
	Perlengkapan	a. Penataan rapi b. Perlengkapan lengkap	Likert	5, 6
	Tata cahaya dan warna	a. Tata cahaya baik b. Desain warna interior baik	Likert	7, 8
	Pesan yang ingin disampaikan secara grafis	a. Tersedia papan informasi b. Terdapat lambang/tanda petunjuk arah	Likert	9, 10
	Unsur pendukung	a. Fasilitas umum b. Ruang/tempat khusus	Likert	11, 12

Tabel 3.5

Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala	No. Item
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kesesuaian harapan	a. Pelayanan sesuai permintaan b. Hasil/produk sesuai kebutuhan	Likert	1, 2
	Persepsi kinerja	a. Pembuatan paspor cepat dan mudah b. Kinerja pegawai baik	Likert	3, 4
	Penilaian pelanggan	a. Penerapan 3S b. Rasa puas	Likert	5, 6

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah teknik yang digunakan untuk menjawab berbagai rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam suatu penelitian.¹¹⁶ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam proses penelitian yaitu:

1. Uji Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum untuk generalisasi.¹¹⁷ Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik responden dan mendeskripsikan variabel kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, fasilitas dan kepuasan masyarakat.

¹¹⁶ *Ibid.*, hlm. 331.

¹¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hlm. 199.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Bertujuan untuk mengukur tingkat kebenaran atau kevalidan suatu instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur.¹¹⁸ Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terjadi kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya yang diberlakukan pada objek yang diteliti.¹¹⁹

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan yang disediakan adalah stabil atau konsisten apabila pengukuran diulang pada suatu keadaan yang sama. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai dengan 1. Uji reliabilitas dapat dikatakan baik apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Adapun ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

¹¹⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 96.

¹¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 168.

- 1) Nilai *alpha* 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha* 0,21 – 0,40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai *alpha* 0,41 – 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha* 0,61 – 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha* 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel¹²⁰

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal atau tidak berdistribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistik parametrik. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan uji normalitas yaitu apabila nilai signifikansi > 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal dan apabila nilai signifikansi < 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi tidak normal.¹²¹

b. Uji Multikolinearitas

Widarjono dalam Nikolaus Duli menjelaskan bahwa uji multikolinearitas dapat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya dalam suatu model regresi linear berganda. Apabila terdapat korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat terganggu. Adapun dasar dari

¹²⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik ...*, hlm. 97.

¹²¹ *Ibid.*, hlm. 77-78.

pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut:

Dilihat dari nilai *tolerance*:

- 1) Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ itu artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji
- 2) Apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ itu artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji

Dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*):

- 1) Apabila nilai VIF $< 10,00$ itu artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji
- 2) Apabila nilai VIF $> 10,00$ itu artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.¹²²

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas maka dapat diketahui dengan cara melihat pola pada titik scatterplots regresi. Apabila titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau dapat dikatakan dengan homokedastisitas.¹²³

¹²² Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 120.

¹²³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik ...*, hlm. 80.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui nilai keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2) dan fasilitas (X3) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Analisis regresi linear berganda dapat menunjukkan suatu arah hubungan baik yang positif maupun negatif antara variabel dependen dan independen. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda untuk 3 variabel bebas adalah sebagai berikut:¹²⁴

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Variabel Kualitas Pelayanan Islami

X2 = Variabel Disiplin Kerja Pegawai

X3 = Variabel Fasilitas

e = Standar Error

4. Uji Hipotesis (Parsial dan Simultan)

a. Uji Parsial (Uji T)

Tujuan diadakannya uji T adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan

¹²⁴ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hlm. 132.

islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), dan fasilitas (X3) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y), apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi > 0.05 , maka H1 ditolak
- 2) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi < 0.05 , maka H1 diterima

b. Uji Simultan (Uji F)

Tujuan diadakannya uji F adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), dan fasilitas (X3) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0.05 , maka H1 ditolak
Jika nilai signifikansi < 0.05 , maka H1 diterima
- 2) Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H1 ditolak
Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H1 diterima

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan islami (X1), disiplin kerja pegawai (X2), dan fasilitas (X3) dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu

kepuasan masyarakat (Y). Nilai dari koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika nilai R^2 mendekati nol, artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati satu, artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen sangat luas dan tidak terbatas.