**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Jenis Penelelitian**

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melelui penyebaran kuesioner terhadap konsumen polsek. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Jenis penelitian ini termasuk data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada konsumen (Indranto, 2002). Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung melelui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) meliputi data dari Polsek yaitu sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, lokasi perusahaan dan refensi lain yaitu jurnal. Data sekunder dalam penelitian ini bersejarah singkat perusahaan dan perkembangannya, struktur organisasi Polsek, lokasi Polsek dan info jumlah konsumen yang mengurus SKCK (Indrianto, 2002).

* 1. **Deskripsi Populasi dan Penentuan Sampel**
		1. **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas ada karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membuat SKCK bulan Juli, Agustus dan Desember yang berjumlah 1324 konsumen. Dimana Bulan Juli berjumlah 680 konsumen, Bulan Agustus berjumlah 417 konsumen, dan Bulan Desember berjumlah 227 konsumen. Sampel adalah sebagian individu yang diteliti atau diselidiki.

41

* + 1. **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah konsumen yang sudah melakukan kunjungan ke Polsek minimal 2 kali kunjungan. Jadi sampel yang kami ambil dalam penelitian ini sebesar 100 Responden.

* 1. **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**
		1. **Variabel penelitian**

Dalam penelitian ini mengunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*Independent*) dan variabel terikat (*dependent*)

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel yang lain ( Umar, 2003). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

1. Variabel terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent (Umar, 2003). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

* + 1. **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang memberikan variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan maupun membenarkan sesuatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nasir, 1997). Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Realibility*)

Yaitu kemampuam memberikan pelayanan PRIMA dan QUICK WIN SAT INTELKAM kepada konsumen yang datang kepolsek. Keandalan diukur dengan profesionalisme dalam melayani penerbitan SKCK secara cepat dan tepat. Indikatornya :

1. Ketepatan pelayanan dalam menangani suatu penggurusan surat SKCK
2. Menyediakan dan memberikan layanan kepada pelanggan pada waktu yang di janjikan.
3. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesegera mungkin.
4. Informasi mudah diperoleh oleh pelanggan
5. Daya Tanggap (*Responsivenes*)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayana yang cepat n tepat kepada konsumen. Dengan tanggap diukur dengan tanggapan dari polsek terhadap saran dari para konsumen yang membuat SKCK. Indikatornya :

1. Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan.
2. Kesediaan karyawan mendengarkan keluhan pelanggan.
3. Kesediaan untuk membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan
4. Karyawan tanggap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan.
5. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan polsek untuk menumbuhkan rasa percaya yang cepat dan tepat kepada konsumennya. Jaminan di ukur debngan indikator rasa aman dan nyaman kepada konsumen yang datang membuat SKCK untuk keperluan syarat melamar suatu pekerjaan. Indikatornya :

1. Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
2. Kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan.
3. Karyawan yang membangkitkan kepercayaan terhadap pelanggan.
4. Jaminan bebas dari bahaya resiko kepalsuan surat SKCK
5. Perhatian (*Empathy*)

Yaitu kemampuan polsek untuk memberikan perhatian terhadap semua konsumen tanpa menbedah bedahkn golongan. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan keramahan yang sama tanpa memandang status konsumen. Indikatornya :

1. Perhatian karyawan terhadap pelayanan atas pembuatan surat SKCK
2. Memberikan pelanggan perhatian secara individual.
3. Usaha pihak perusahaan dalam memahami pembuatan surat SKCK tanpa membedakan status sosial.
4. Karyawan menggunakan komunikasi yang mudah dimengerti oleh pelanggan
5. Bukti Langsung

Yaitu kemampuan suatu sektor kepolisian dalam menunjukkan eksitensinya kepada masyarakat, dapat berupa penerbitan SKCK pada masyarakat. Bukti langsung di ukur dengan indicator kondisi gedung Polsek, peralatan yang mendukung sperti komputer dan alat cetak SKCK, ruang tunggu yang di sediakan Polsek dan kebersihan ruang tunggu polsek. Indikatornya :

1. Keadaan perlengkapan pos yang digunakan sangat modern
2. Fasilitas ruang tunggu yang secara visual menarik
3. Tempat loket pengaduan pelanggan
4. Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional
	1. **Teknik Pengumpulan Data dan Instumen Penelitian**
		1. **Pemberian Skor (*Scoring*)**

Proses pemberian skor dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori atas jawaban pertanyaan kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang telah disediakan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert. Skor yang diberikan pada tiap-tiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

1= Sangat Setuju (ST)

2 = Setuju (S)

3 = Tidak Setuju (TS)

4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

* + 1. **Analisis Data Kualitatif**

Analisis kualitatif merupakan penganalisisan data yang tidak dapat dinominalkan dengan menggunakan angka-angka, melainkan disajikan berupa keterangan, penjelasan dan pembahasan teori. Dari analisis tersebut kemudian dibuat suatu penyajian atau pengujian.

* + 1. **Analisis Data Kuantitatif**

Analisis kuantitatif adalah suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert, dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawabannya

(Algifari, 2001). Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data.

Untuk mendukung penperoleh data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara metode survey, yaitu merupakan suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden. Adapun salah satu cara pengumpulan data dalam metode survey yaitu teknik kuesioner (Indriantoro & Supomo, 2002).

Menurut Husein Umar (2003) mengemukakan teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data yang diberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, dimana isi dari kuesioner tersebut mengenai data responden, bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepuasan konsumen.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini, kuesioner dibagikan secara langsung kepada konsumen polsek pada saat membuat SKCK . Kuesioner yang disebar langsung kepada responden sejumlah 100 kuesioner.

Untuk memperoleh data yang baik, tepat dan relevan dengan kebutuhan penelitian, maka selain menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data juga menggunakan metode penggumpulan data yang lainnya yaitu studi kepustakaan (*Library Research*). Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca berbagai buku, jurnal, dokumen dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

* 1. **Teknik Keabsahan Data**
		1. **Uji Validitas**

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel (Ghozali, 2001). Uji signifikasi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 15.0 for windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai p *value*/nilai signifikasi kurang dari 0,05 (5 persen) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai p *value* atau signifikasi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5 persen) dinilai tidak valid.

* + 1. **Uji Reliabilitas**

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut Supranto (1999) alat ukur dikatakan *reliable* (handal) kalau dipergunakan untuk mengukur berulangkali dalam kondisi yang relatif sama, akan menghasilkan data yang sama atau sedikit variasi. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

* 1. **Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

* + 1. **Data Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Ghozali, 2001). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

* + - 1. **Uji Normalitas**

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability Plot* (Ghozali, 2005).Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
	* + 1. **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Toleransinya. Apabila nilai matrik korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis bebas dari multikolinieritas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai toleransi mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas (Singgih Santoso, 2000).

* + - 1. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2001). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

* + 1. **Uji Koefisien Regresi Linier Berganda**
			1. **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti Langsung (X5) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y). Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut (Supranto, 1998):

**Y = β1 Χ1 + β2 Χ2 + β3 Χ3 + β4 Χ4 + β5 Χ5 + е**

 Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

β1 = Koefisien regresi dari variabel X1 (Kehandalan)

X1 = Kehandalan

β2 = Koefisien regresi dari variabel X2 (Daya Tanggap

X2 = Daya tanggap

β3 = Koefisien regresi dari variabel X3 (Jaminan)

X3 = Jaminan
β 4 = Koefisien regresi dari variabel X4 (Empati)

X4 = Empati

β 5 = Koefisien regresi dari variabel X5 (Bukti Langsung)

X5 = Bukti Langsung

e = Standar error

* + - 1. **Uji F (Uji Simultan)**

 Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*, apakah variabel Bukti Langsung (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati / Perhatian (X5) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (kepuasan pasien).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005)

1. Menentukan Formulasi Hipotesis
* H0 : β1 = β2 0, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
* H0 : β1 = β2 ≠ 0, artinya variabel X1, X2,X3,X4 dan X5 mempunyai pengaruhyang signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
1. Menentukan derajat kepercayaan 95% (α =0,05)
2. Menentukan signifikansi
* Nilai signifikasi (*P Value*) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
* Nilai signifikasi (*P Value*) > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.
1. Membuat kesimpulan
* Bila (*P Value*) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependent.
* Bila (*P Value*) > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya variabel independent secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependent.
	+ - 1. **Uji t (Uji Parsial)**

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Kehandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati / Perhatian (X4), bukti Langsung (X5) dengan variabel dependen kepuasan konsumen (Y).

Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Ghozali,2005)

1. Menentukan Formulasi Hipotesis
* H0 : β = 0, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.
* H0 : β = 0, artinya variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y.
1. Menentukan derajat kepercayaan 95% (α =0,05)
2. Menentukan signifikansi
* Nilai signifikasi (*P Value*) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
* Nilai signifikasi (*P Value*) > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.
1. Membuat kesimpulan
* Bila (*P Value*) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel independent secara parsial mempengaruhi variabel dependent.
* Bila (*P Value*) > 0,05 maka H0 diterima dan ditolak. Artinya variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependent.
	+ - 1. **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel bebas (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung) akan diikuti oleh variabel terikat (kepuasan konsumen) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependent (Ghozali, 2005).