

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur secara objektif seberapa besar pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Pendekatan kuantitatif mengutamakan penggunaan data numerik dan analisis statistik dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linier berganda meliputi uji f, uji t dan koefisien determinasi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi PSPP versi 1.4.1.

##### 2. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi tipe deskriptif kuantitatif karena berfokus pada penggambaran fenomena yang ada dengan menggunakan data numerik. Penelitian deskriptif kuantitatif menekankan pada pengumpulan dan penyajian data secara sistematis untuk menjelaskan karakteristik individu atau kelompok serta kondisi yang teramati. Tujuan utama dari penelitian ini adalah mendeskripsikan suatu fenomena sebagaimana adanya berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah, untuk menganalisis data-data yang didapat dari responden sehingga mendapat jawaban dari

pertanyaan penelitian dan menghasilkan pengetahuan yang objektif.

## B. Lokasi Pelaksanaan

Penelitian ini berlokasi di berada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan, terletak di Jalan Kelayan B. Gang Balai Desa, RT. 11, RW. 01, No. 33, Kelurahan Kelayan Timur, Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi merujuk pada keseluruhan objek yang menjadi fokus penelitian dan memiliki karakteristik tertentu yang berfungsi sebagai sumber data. Objek ini dapat berupa benda fisik, konsep abstrak, kejadian, atau peristiwa. Sementara itu, sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, subjek penelitian mencakup seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah Kecamatan Banjarmasin Selatan.

### 2. Sampel

Sampling atau pengambilan sampel adalah proses memilih sebagian anggota populasi yang dianggap representatif untuk mewakili keseluruhan objek penelitian. Tujuan utama sampling adalah mendapatkan informasi mengenai objek penelitian secara lebih efisien dengan hanya mengamati

sebagian populasi. Selain itu, pengambilan sampel juga bertujuan untuk menggambarkan karakteristik umum populasi dan membuat generalisasi dari hasil penelitian. Lebih lanjut, Sampel digunakan untuk melakukan estimasi, prediksi, dan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode ini dipilih untuk menjamin bahwa sampel yang diambil relevan dengan tujuan penelitian serta dapat mewakili karakteristik dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya. Proses purposive sampling dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan kriteria tertentu saat memilih sampel.<sup>34</sup>

Kriteria sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Masyarakat yang berkepentingan dalam pelaksanaan pelayanan, pencatatan dan pelaporan nikah rujuk.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

P = jumlah populasi

E = sampling error (5%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

---

<sup>34</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Pertama. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). Hlm. 70

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, nilai maksimal  $p$  ( $1-p$ ) ditetapkan sebesar 0,25. Jumlah sampel dihitung menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error tidak lebih dari 5%

Penelitian ini akan melibatkan seratus responden sesuai hasil perhitungan. Sebelum diikutsertakan dalam penelitian, setiap calon responden akan melewati proses penyaringan. Kriteria yang harus dipenuhi oleh calon responden adalah: tinggal di Kecamatan Banjarmasin Selatan, memiliki kepentingan dalam pelaksanaan pelayanan, pencatatan, dan pelaporan nikah rujuk, dan berusia minimal 19 tahun.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdiri variabel-variabel sebagai berikut:

1. Variabel bebas

Variabel bebas, atau independent variable, adalah variabel yang berperan dalam memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel terikat (dependent variable). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang akan dianalisis adalah kinerja pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

2. Variabel terikat

Variabel terikat (dependent variable) adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikat

yang akan dianalisis adalah kepuasan masyarakat (Y).

## E. Data dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Studi ini menganalisis korelasi antara beberapa variabel, sehingga dikategorikan sebagai penelitian asosiatif. Secara khusus, penelitian ini menerapkan metode survei kuantitatif untuk meneliti dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terkait kinerja pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Dalam penelitian ini, data yang digunakan dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Data primer: diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di lokasi penelitian, yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.
- b. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui kajian literatur, yang mencakup buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber referensi lain yang relevan. Data ini berperan sebagai data tambahan yang melengkapi data primer dalam penelitian ini.

### 2. Sumber Data

Suharsimi mengartikan sumber data sebagai individu atau entitas yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini terutama dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yang berisi serangkaian pertanyaan terstruktur yang diajukan kepada responden. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan studi pustaka dengan mengumpulkan informasi yang relevan dari berbagai sumber tertulis, termasuk yang diakses melalui internet. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menerapkan skala Likert dan tipe data interval untuk mengukur sikap responden.

### 1. Angket (Kuesioner)

Penelitian ini menggunakan kuesioner berupa checklist, yang memudahkan responden di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan untuk memberikan jawaban dengan cepat. Responden hanya perlu mencentang (✓) kolom jawaban yang telah disediakan.

Untuk mengumpulkan data mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, penelitian ini memanfaatkan kuesioner tertutup yang menyediakan pilihan jawaban yang telah ditentukan dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan”. Responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai dengan pandangan mereka. Setiap pernyataan dalam kuesioner diberi skor dengan skala penilaian dari 5 hingga 1 untuk pernyataan yang bersifat positif. Nilai jawaban atau pernyataan adalah

sebagai berikut:<sup>35</sup>

Tabel 3.1 Tabel Angket

No	Respon	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

## 2. Dokumentasi

Penelitian ini menerapkan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data dengan mengumpulkan dokumen dari berbagai sumber tertulis dan informan yang relevan. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan, yang mencakup sejarah, visi dan misi, demografi, kelembagaan, serta peta desa sebagai data pendukung. Selain itu, pengumpulan data juga dilengkapi dengan wawancara kepada Kepala Seksi Informasi Pengaduan dan Pelayanan, serta staf atau pelaksana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian berdasarkan kuesioner yang disebar kepada responden berdasarkan variabel dan Indikator dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam ini. kuesioner ini dikembangkan berdasarkan variabel

---

<sup>35</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2009). Hlm. 97

penelitian, antara lain.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kinerja Karyawan (X <sub>1</sub> )	Kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran ataupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas kinerja pegawai,</li> <li>2. Kuantitas kinerja pegawai,</li> <li>3. Ketepatan waktu,</li> <li>4. Efektivitas, serta</li> <li>5. Kemandirian.</li> </ol>
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Pelayanan merupakan usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Apabila pelayanan yang mereka ingini tercapai atau melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan begitu pula sebaliknya jika tidak tercapai maka dianggap tidak berkualitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attitude (Sikap),</li> <li>2. Attention (Perhatian),</li> <li>3. Action (Tindakan),</li> <li>4. Ability (Kemampuan),</li> <li>5. Appearance (Penampilan)</li> <li>6. Accountability (Tanggung Jawab).</li> </ol>
Kepuasan masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan masyarakat sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pengalaman pemakaian produk atau jasa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan,</li> <li>2. Persepsi kinerja,</li> <li>3. Penilaian pelanggan</li> </ol>

## H. Teknik Analisis Data

Dalam rangka mengkaji dampak kinerja pegawai dan mutu layanan terhadap tingkat kepuasan publik yang mengakses layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan, penelitian ini memanfaatkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul tersebut disajikan dalam format tabel dan dikaji berdasarkan variabel-variabel kinerja pegawai, mutu layanan, dan tingkat kepuasan publik. Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah melakukan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda terhadap data hasil kuesioner.

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif diterapkan untuk menggambarkan hasil penelitian terkait variabel-variabel yang diteliti. Penyajian gambaran ini didasarkan pada nilai rata-rata masing-masing variabel. Mengingat skor penilaian berkisar antara 1 sebagai nilai terendah dan 5 sebagai nilai tertinggi, maka interval dapat ditentukan sebagai berikut:

$$interval = \frac{skormaksimum - skorminimum}{jumlahkelas} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Sehingga dapat ditentukan range jawaban sebagai berikut:

Skor rata-rata antara	1,00-1,80
Skor rata-rata antara	1,81-2,60
Skor rata-rata antara	2,61-3,40
Skor rata-rata antara	3,41-4,20
Skor rata-rata antara	4,21-5,00

Berdasarkan kriteria jawaban tersebut maka dapat dijelaskan penilaian deskriptif responden terhadap variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.3 Variabel Penelitian

Skor Rata-rata	Variabel ( X <sub>1</sub> ) (Kinerja Pegawai)	Variabel ( X <sub>2</sub> ) (Kualitas Pelayanan)	Variabel (Y) (Kepuasan masyarakat)
1,00-1,80	Sangat Buruk	Sangat Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan
1,81-2,60	Cukup Buruk	Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan
2,61-3,40	Cukup	Cukup	Cukup
3,41-4,20	Baik	Memuaskan	Memuaskan
4,21-5,00	Sangat Baik	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan

## 2. Uji coba Alat Ukur

Validasi data adalah suatu metode yang diperlukan guna memastikan keakuratan dan relevansi data yang dihimpun oleh peneliti dengan kondisi faktual di lapangan. Langkah ini ditempuh untuk menjamin kredibilitas data, baik bagi pembaca maupun partisipan penelitian. Adapun teknik pengabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### a. Uji Validitas

Validitas instrumen merujuk pada kemampuan alat ukur dalam mengukur aspek yang dimaksud dengan tepat dan akurat. Instrumen penelitian yang memiliki tingkat validitas yang tinggi akan menghasilkan data yang akurat serta dapat dipercaya. Validitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian antara skor atau ukuran yang diperoleh dengan kualitas yang ingin diukur. Oleh karena itu, kuesioner

yang valid akan mampu mengukur konstruk yang ingin diukur oleh peneliti.

Ghozali menyatakan bahwa uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi ketepatan kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan yang ada dapat mengukur indikator yang dimaksud. Proses validasi dilakukan dengan menggunakan metode Pearson Correlation, yang menghitung hubungan antara skor tiap pertanyaan dengan total skor keseluruhan. Sugiyono menetapkan nilai 0,3 sebagai ambang batas untuk validitas. Instrumen dianggap valid jika koefisien korelasinya lebih dari 0,3, dan dianggap tidak valid jika di bawah angka tersebut. Peneliti memanfaatkan perangkat lunak PSPP versi 1.4.1 untuk melakukan uji validitas korelasi, agar dapat memastikan bahwa instrumen ukur yang digunakan memiliki item yang memenuhi syarat. Sebuah item dalam kuesioner dianggap tidak valid jika nilai  $r$  tabel lebih besar daripada nilai  $r$  hitung. Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel, maka item tersebut dianggap valid.<sup>36</sup>

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang pada objek yang sama dengan menggunakan alat ukur yang identik. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengukur seberapa stabil jawaban responden ketika menjawab

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Hlm.78

kuesioner. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's alpha-nya lebih dari 0,60. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak PSPP versi 1.4.1.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian yang memanfaatkan analisis regresi, baik regresi linear sederhana maupun berganda, pemenuhan asumsi klasik menjadi suatu keharusan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa model yang digunakan layak dalam mengestimasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, diterapkan tiga jenis uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas residual, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### a. Uji Asumsi Klasik Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data mengikuti distribusi normal, yang menunjukkan tidak adanya perbedaan signifikan antara data di atas dan di bawah rata-rata. Dalam penelitian ini, normalitas diuji dengan memeriksa nilai residual data untuk memastikan bahwa distribusinya memenuhi kriteria normalitas.

Uji normalitas residual data dimaksud harus memenuhi dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed)  $< 0,05$  artinya uji Kolmogorv-Smirnov dinyatakan signifikan, yang artinya memang terdapat ketidaknormalan pada residual data yang diuji.
2. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed)  $> 0,05$  artinya uji Kolmogorv-Smirnov dinyatakan tidak signifikan, yang artinya tidak terdapat ketidaknormalan pada residual data yang diuji.

b. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memastikan bahwa varians residual dari setiap observasi adalah sama. Heteroskedastisitas menyebabkan standar deviasi berbeda pada setiap pengamatan, sehingga mempengaruhi akurasi pengukuran. Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Jika terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residual data, maka model penelitian diindikasikan mengalami heteroskedastisitas, atau dengan kata lain:

1. Jika nilai sig  $< 0,05$ , maka terjadi masalah heteroskedastisitas.
2. Jika nilai sig  $> 0,05$ , maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Model penelitian yang efektif harus dapat memperlihatkan hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Kekuatan hubungan ini harus didukung oleh landasan teori yang solid serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Jika terdapat lebih dari satu variabel bebas, maka masing-masing variabel tersebut juga perlu menunjukkan hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Dengan demikian, penelitian tersebut akan memiliki fondasi yang kokoh dan hasilnya dapat diandalkan.

Multikolinieritas adalah kondisi di mana terdapat hubungan yang sangat erat antara variabel independen dalam suatu model penelitian. Situasi ini dapat menyulitkan peneliti dalam mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk

mengatasi masalah ini, uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi yang terlalu tinggi antara variabel-variabel independen tersebut. Sebagai patokan, korelasi antar variabel bebas yang dianggap masih dapat diterima sebaiknya berada di bawah 80%. Jika korelasi mencapai 80% atau lebih, maka diindikasikan terjadi multikolinearitas.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang dalam penelitian ini adalah

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

X<sub>1</sub> = Kinerja Karyawan

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

β<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel Kinerja Karyawan

β<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

α = *Intersep (Konstanta)*

e = *Pengganggu (error)*

#### 5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh yang signifikansi antara variabel independen (persepsi harga, kualitas produk dan citra merek) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) baik secara

parsial dan simultan.

**a. Uji F**

Uji F diterapkan untuk menguji pengaruh variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam model regresi :

Prosedur pengujian meliputi:

**1) Kriteria dan aturan pengujian:**

- Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima jika nilai F hitung lebih besar atau sama dengan nilai F tabel.
- Hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel.

**2) Penarikan kesimpulan:**

Jika hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara bersamaan. Ini berarti bahwa perubahan pada variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks yang diteliti. Ini berarti bahwa perubahan dalam kedua variabel tersebut tidak berkontribusi pada perubahan dalam kepuasan masyarakat.

b. Uji t

Uji t digunakan untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel, yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, terhadap variabel kepuasan masyarakat secara individu.

Prosedur pengujian meliputi:

1) Kriteria dan aturan pengujian:

- Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima jika nilai t hitung lebih besar atau sama dengan nilai t tabel.
- Hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel.

2) Penarikan kesimpulan:

Penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan penerimaan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menunjukkan bahwa baik kinerja pegawai maupun kualitas pelayanan secara individual memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Di sisi lain, jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, hal ini menyiratkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, ketika dianalisis secara terpisah, tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur sejauh mana variabel kinerja pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersamaan memengaruhi variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Nilai koefisien ini mencerminkan proporsi variasi dalam kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh variasi yang terjadi pada kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.