

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah jumlah masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan secara langsung ke lapangan bagian pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya dengan pengambilan data hasil dari pengisian kuesioner kepada konsumen di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), dan Harga (X_3). Sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Pengguna Jasa Layanan (Y) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen atau pengguna jasa layanan di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Sugiyono (2007: 4) mengatakan bahwa variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab adanya perubahan variabel dependen atau variabel yang memengaruhi. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan harga (X_3).

2. Variabel Dependen

Sugiyono (2007: 4) mengatakan bahwa variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa layanan (Y) dikantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Kepuasan Pengguna Jasa Layanan (Y)	Kegiatan yang ditawarkan pihak Kantor Imigrasi kepada masyarakat.	- Perasaan Puas - Terpenuhinya harapan masyarakat pembuat paspor	Ordinal

2.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.	- Empati - Daya Tangkap	Ordinal
3.	Kualitas Produk (X_2)	Kualitas paspor yang merupakan salah satu produk dari Kantor Imigrasi.	- Penampilan	Ordinal
4.	Harga (X_3)	Nilai Jual yang diberikan Pihak Kantor Imigrasi kepada masyarakat atas pembuatan Paspor.	- Keterjangkauan Harga - Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk - Kesesuaian Harga dengan Manfaat	Ordinal

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran kuesioner kepada konsumen di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya. Dengan menggunakan metode ini akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian serta memudahkan untuk mendapatkan informasi dari sasaran penelitian.

3.2.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dihasilkan dari sumber asli berdasarkan penelitian langsung di lapangan. Dalam penelitian ini diperoleh dari konsumen Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya melalui penyebaran kuesioner.

3.2.2.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam metode ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

Sugiyono (2008) mengatakan bahwa sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membuat Paspor di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, dengan cara *random sampling*. Sedangkan mengenai jumlah sampel yang akan diambil, maka peneliti mendasarkan kepada pendapat/rumus dari Taro Yamane atau Slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

e = error term (10%)

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 8902 orang dalam satu tahun terakhir, dimana sampel dalam penelitian ini ialah masyarakat yang mengunjungi kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya, pengambilan sampel penelitian berdasarkan pendekatan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{8902}{1+(8902)0,01}$$

$$n = \frac{8902}{90,02}$$

$n = 98, 8891357$ orang, dibulatkan menjadi 100 orang

3.2.2.3 Prosedur Pengumpulan Data

Tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penulis menggunakan studi kepustakaan guna mendapatkan pemahaman mengenai teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian.
2. Penulis melakukan observasi dengan survei langsung ke Bagian Pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.
3. Penulis melakukan pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

3.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka peneliti menguraikan dalam bentuk model penelitian. Pada penelitian ini terdiri dari variabel independen kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan harga (X_3). Serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna jasa layanan (Y_1). Adapun model penelitiannya adalah sebagai berikut:

$$KPJL = \beta_0 + \beta_1 KP + \beta_2 KP_d + \beta_3 H + e$$

Keterangan:

KPJL = Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

KP = Kualitas Pelayanan

KP_d = Kualitas Produk

H = Harga

$\beta_1, \beta_2,$ dan β_3 = koefisien regresi dari setiap variabel independen

β_0 = konstanta

e = *error term*

3.4 Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.4.1 Rancangan Alat Analisis

3.4.1.1 Pengukuran Instrumen Penelitian (Skala Likert)

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam proses penelitian guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah pernyataan serta kuesioner yang disampaikan dalam penelitian pada saat observasi atau penyebaran kuesioner.

Menurut Sugiyono (2014:398) instrumen penelitian dengan metode kuesioner ini hendaknya disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dijabarkan dalam tabel operasionalisasi variabel sehingga masing-masing pernyataan yang dilakukan kepada setiap responden lebih jelas serta dapat terstruktur. Adapun secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah Skala Likert. Dalam skala likert variabel

yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dengan demikian dalam penelitian ini responden dalam menjawab pertanyaan terdapat 5 kategori diantaranya sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Dari jawaban tersebut memiliki bobot skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.4.2 Uji Validitas

Ghozali (2006) mengemukakan bahwa uji validitas adalah untuk menemukan sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan mampu membuktikan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Keputusan mengetahui valid atau tidaknya kuesioner dilihat pada tingkat 5% nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut valid.

3.4.3 Uji Reliabilitas

Ghozali (2006) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel. Kuesioner

dikatakan reliabel jika jumlah pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain dengan uji statistik *cronbach alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* (α) $> 0,6$.

3.4.4 Analisis Deskriptif (NJI)

Analisis deskriptif menggunakan analisis nilai jenjang interval (NJI) yaitu untuk menentukan sangat baik, baik, kurang baik, buruk, sangat buruk. Adapun pengukuran dengan persentasi dan skoring dengan rumus.

$$\text{NJI} = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumah kriteria Pernyataan}}$$

(Sugiyono, 2013:94)

Nilai jenjang interval (NJI) yaitu untuk menentukan sangat baik, baik, kurang baik, buruk, sangat buruk. Adapun pengukuran dengan prosentasi dan skoring dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

(Sugiyono, 2013:88)

Keterangan:

X = Jumlah Persentase Jawaban

F = Jumlah Jawaban atau Frekuensi

N = Jumlah Pelanggan

3.4.5 Method of Successive Interval (MSI)

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner dengan menggunakan skala *likert* adalah data ordinal. Agar data dapat dianalisis maka secara statistik data tersebut harus diubah menjadi data interval. *Method of*

Successive Interval (MSI) merupakan alat untuk mengubah data ordinal ke data interval. Dalam pengolahan data tersebut menggunakan bantuan *additional instrument* (*Add-Ins*) pada Microsoft Excel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penggunaan MSI adalah:

1. Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarakan.
2. Setiap butir pertanyaan menentukan frekuensi (f) dari jawaban responden yang menjawab skor 1, 2, 3, 4, dan 5 untuk setiap butir pertanyaan.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut dengan proporsi.
4. Setelah mendapatkan proporsi, selanjutnya menentukan proporsi kumulatif dengan cara menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Menentukan nilai Z untuk setiap PF (Proporsi Frekuensi) yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal.
6. Menentukan skala (*scale value* = SV) untuk setiap skor jawaban yang diperoleh dengan menggunakan tabel tinggi densitas.
7. Menentukan skala dengan persamaan rumus sebagai berikut:

$$SV = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

Keterangan:

<i>Density at Lower Limit</i>	=	Kepadatan batas bawah
<i>Density at Upper Limit</i>	=	Kepadatan batas atas
<i>Area Below Upper Limit</i>	=	Daerah di bawah batas atas

<i>Area Below Lower Limit</i>	=	Daerah di bawah batas bawah
-------------------------------	---	-----------------------------

3.4.6 Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan analisis regresi sederhana yang mencakup dua variabel atau lebih untuk menduga nilai variabel dependen (Kazmier, 2004: 118). Untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan harga (X_3), pengujian hipotesis, maka teknik ini layak digunakan untuk memperhitungkan dan memperkirakan secara kuantitatif beberapa faktor di uji secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Kantor Imigrasi kota Tasikmalaya. Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat kecil (OLS).

3.4.7 Uji Asumsi Klasik

Dengan pengajuan hipotesis Suatu model regresi harus memenuhi syarat-syarat bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedasitas. Jika ditemukan permasalahan, maka dilanjutkan dengan analisis regresi. Dalam regresi *linier*, untuk memastikan agar model tersebut *BLUE* (*Best Linier Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian sebagai berikut:

3.4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan normal dilihat dari penyebaran data

pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2006). Untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data dapat dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

a. Metode Grafik

Pengujian ini dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data pada sumbu diagonal yaitu grafik *normal P-P plot of regression standardized residual*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila sebaran titik-titik berada sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai tersebut normal.

b. Uji Jarque-Bera

Metode Jarque-Bera didasarkan pada sampel besar yang diasumsikan bersifat *asymptotik*. Uji ini menggunakan perhitungan *skewnes* dan kurtosis. Jika suatu variabel didistribusikan secara normal maka nilai koefisien $S=0$ dan $K=3$, oleh karena itu jika residual terdistribusi secara normal maka diharapkan nilai statistik Jarque-Bera akan = 0. Jarque-Bera didasarkan pada distribusi *chi squares* dengan $df = 2$. Jika nilai probabilitas Jarque-Bera besar atau tidak signifikan, maka kita menerima hipotesis bahwa residual mempunyai distribusi normal karena nilai statistik Jarque-Bera mendekati nol dan sebaliknya.

3.4.7.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi (*linearity*)

kurang dari 0,05. Uji linearitas dapat menggunakan uji Durbin-Watson, *Ramsey Test* atau *Lagrange Multiplier*.

3.4.7.3 Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai tolerance di atas 0,1 dan VIF di bawah 10, maka menunjukkan tidak adanya multikolinieritas di antara variabel bebasnya (Ghozali, 2006).

3.4.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ansofino, 2003: 94). Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diuji dengan cara uji *white*. Secara manual, uji *white* dilakukan dengan meregresi residual kuadrat (ut^2) dengan variabel bebas. Prosedur pengujian dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat masalah heteroskedastisitas

H_1 : ada heteroskedastisitas

Jika $\alpha = 5\%$, maka tolak H_0 , jika $obs * R\text{-square} > X^2$ atau $P\text{-value} < \alpha$.

3.4.6 Uji Hipotesis

3.4.6.1 Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini membandingkan signifikansi dari masing-masing variabel independen dengan sig $\alpha = 0,05$. Apabila lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, artinya variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika sig α lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut memiliki pengaruh lebih kecil. Hipotesis dari uji t ini yaitu:

1. $H_0 : \beta_i \leq 0$

Bahwa secara parsial variabel independen Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

2. $H_1 : \beta_i > 0$

Bahwa secara parsial variabel independen Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

Dari hipotesis yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. H_0 tidak ditolak apabila nilai $t_{\text{statistik}} \leq t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel independen Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga tidak signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

2. H_0 ditolak apabila nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

3.4.6.2 Uji F

Uji statistik F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang terdapat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Apabila nilai probabilitasnya kurang dari 5% maka variabel independen akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji ini adalah:

1. $H_0 : \beta_i \leq 0$

Bahwa secara bersama-sama variabel independen Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

2. $H_1 : \beta_i > 0$

Bahwa secara bersama-sama variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Jika $F_{\text{statistik}} \leq F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_1 tidak ditolak, artinya semua variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna jasa layanan dikantor imigrasi kota tasikmalaya.
2. Jika $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 tidak ditolak dan H_1 ditolak, artinya semua variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna jasa layanan dikantor imigrasi kota tasikmalaya.

3.4.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Basuki (2016:46) nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen oleh variasi variabel independen. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 mendekati nol, artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel terbatas atau tidak ada keterkaitan.
2. Nilai R^2 mendekati satu, artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terdapat keterkaitan.