

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh Jl. R. Panji Suroso No. 02 Malang Telpn : (0341) 491605 Fax : 477684 Alamat web: www.kemenag.go.id

3.2.Jenis Dan Pendekatan Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, artinya mempelajari fenomena-fenomena yang ada pada masyarakat dengan informasi yang diperoleh dengan angka-angka yang didapat dari hasil kuisioner. kemudian diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

3.2.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mendasarkan diri pada paradigma postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (Risky:2012). Beberapa ciri khas pendekatan kuantitatif adalah: bersandar pada pengumpulan dan analisis data kuantitatif (numerik), menggunakan strategi survei dan eksperimen, mengadakan pengukuran dan observasi, melaksanakan pengujian teori dengan uji statistik.

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2007:55) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Didalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Pengguna jasa layanan bagian penyelenggaraan Haji dan umroh di kantor Kementerian Agama kota Malang.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Sedangkan sampel menurut Sugiono (2006:73) adalah :“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut” Untuk keperluan sampel yang diperlukan $29 \times 5 = 145$, maka sampel yang diambil sebanyak 145 sampel.

3.4. Metode Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Karena keberadaannya merupakan bagian dari populasi, maka sampel memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam teknik *purposive sampling*, seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.

Dalam penelitian ini, respondennya adalah pengguna layanan Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Dengan berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah responden yang akan diambil sebagai sampel sebanyak 145 orang.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar instansi. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan pada instansi bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan yaitu dengan Kuesioner yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada *responden*, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala *likert* 5 tingkat dengan bentuk penilaian tertinggi 5 (lima) dan terendah 1 (satu).

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan membaca beberapa buku literatur-literatur, mengumpulkan dokumen, arsip, maupun catatan penting organisasi yang ada hubungannya dengan permasalahan penulisan skripsi ini dan selanjutnya di olah kembali.

Dalam penelitian ini juga penulis menggunakan beberapa teknik untuk mendukung pengumpulan data yang berkaitan dengan pembahasan ini diantaranya sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dengan mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh terhadap calon jemaah haji.

2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua atau lebih secara langsung. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada para responden yang telah dipersiapkan.

3.6. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan yang menunjukkan indikator-indikator dari suatu gejala, sehingga memudahkan dalam menganalisis data. Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel-variabel yang dianalisis, berikut ini dijelaskan definisi operasionalnya : Kualitas Layanan merupakan persepsi yang diterima berdasarkan pada keunggulan layanan yang kantor Kementerian Agama kota Malang Bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh. Kualitas layanan diukur berdasarkan dimensi-dimensi sebagai berikut :

1) *shiddiq*(Jujur) (X1), adalah kebenaran dan kejujuran dalam ucapan maupun tingkah laku yang diukur melalui sebagai berikut:

- a. Tidak Mengingkari janji yang telah disepakati
- b. Tidak menyembunyikan cacat atas semua yang di buktikan
- c. Tidak mengelabui harga pasar

2) *Amanah* (Terpercaya) (X2), adalah dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan kredibel yang di ukur melalui sebagai berikut:

- a. Melakukan pelayanan pada saat pertama
- b. Pegawai yang memberikan Tidak mengurangi atau menambahkan sesuatu apapun bagi calon jemaah.
- c. Memberikan pelayanan sesuai permintaan.
- d. Perilaku pegawai yang memberikan ketenangan bagi calon jemaah bahwatransaksi yang dilakukannya terjamin.

3) *Fathanah*(Cakap atau cerdas) (X3), adalah intelektual, 'kecerdikan atau kebijaksanaan yang di ukur melalui:

- a. Mengadministrasikan dokumen transaksi
- b. Menjaga profesionalisme dan kualitas pelayanan
- c. Pegawai cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan.
- d. Pelayanan yang tepat pada calon jemaah.
- e. Kreatif dan inovatif
- f. Mengantisipasi perubahan yang terjadi dipasar, baik yang berhubungan dengan produk, teknologi, harga, maupun pesaing.
- g. Keinginan untuk membantu calon jemaah.

4) *Tabligh*(Menyampaikan) (X4), adalah komunikatif dan argumentatif yang diukur melalui sebagai berikut:

- a. Transparency
- b. Fairness
- c. Pegawai memberi tahu calon jemaah, apa pelayanan yang dibutuhkan calon jemaah dan akan dikerjakan.

5) Bukti Fisik (*Tangible*) (X5), adalah penampilan fisik dari fasilitas-fasilitas, materi dan personalia yang diukur melalui :

- a. Penampilan luar fasilitas fisik perusahaan
- b. Penampilan dalam perusahaan
- c. Penampilan Pegawai

6) Empati (*Empaty*) (X6), adalah kepedulian dan perhatian secara individu yang diukur melalui sebagai berikut :

- a. Pegawai memberi kesempatan bertanya pada calon jemaah.
- b. Pegawai memberi perhatian penuh saat berhubungan dengan calon jemaah.
- c. Pegawai memahami keperluan yang khusus dari calon jemaah.

7) Kepuasan calon jemaah haji (Y), adalah perasaan seseorang terhadap harapan dengan kenyataan setelah menerima suatu layanan

- a. Kepuasan calon jemaah haji terhadap kejujuran pegawai
- b. Kepuasan calon jemaah haji terhadap kepercayaan kepada pegawai
- c. Kepuasan calon jemaah haji terhadap kecerdasan atau sifat profesional dalam melayani
- d. Kepuasan calon jemaah haji terhadap penyampaian dari pegawai

- e. Kepuasan calon jemaah haji terhadap fasilitas atau bukti fisik kantor kementerian agama
- f. kepuasan calon jemaah haji terhadap perhatian yang diberikan pegawai

TABEL 3.1

Konsep, variabel, indikator, dan item

KONSEP	VARIABEL	ITEM
KUALITAS LAYANAN (X)	<i>Shiddiq</i> (Jujur) (X1)	a. Bagaimana pegawai menepati janji yang telah disepakati (X1.1) b. Bagaimana pegawai memberi tahu informasi yang dibutuhkan(X1.2) c. Bagaimana pegawai tidak memanipulasi biaya (X1.3).
	<i>Amanah</i> (Terpercaya) (X2)	a. Bagaimana pegawai memberikan layanan saat pertama (X2.1) b. Pegawai tidak mengurangi atau menambahkan sesuatu apapun(informasi, dana, dll)(X2.2) c. Pegawai memberikan pelayanan sesuai permintaan.(X2.3) d. Perilaku pegawai memberikan rasa aman dalam bertransaksi.(X2.4)
	<i>Fathanah</i> (Cerdas)(X3)	a. Pegawai senantiasa mengadministrasikan dokumen transaksi (X3.1) b. Pegawaiselalu menjaga profesionalisme dan kualitas pelayanan (X3.2) c. Pegawai segera membantu calon jemaah haji apabila mengalami kesulitan(X3.3) d. Pegawai member pelayanan yang tepat pada calon jemaah haji(X3.4) e. Pegawai bekerja Kreatif dan inovatif dalam melayani calon

		<p>jemaah haji(X3.5)</p> <p>f. Pegawai bisa mengantisipasi apabila terjadi perubahan(X3.6)</p> <p>g. Pegawai bersungguh-sungguh berkeinginan membantu(X3.7)</p>
	<i>Tabligh</i> (Menyampaikan)(X4)	<p>a. Pegawai terbuka untuk memberikan informasi secara lisan maupun non-lisan(X4.1)</p> <p>b. Pegawai bersikap adil dan tidak membedakan dalam melayani(X4.2)</p> <p>c. Pegawai member tahu tahap-tahap yang akan dilakukan(X.4.3)</p>
	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) (X5)	<p>a. Bagaimana penampilan fasilitas fisik di luar instansi(X5.1)</p> <p>b. Bagaimana Penampilan fasilitas didalam (X5.2)</p> <p>c. Bagaimana penampilan pegawai (X5.3)</p>
	Perhatian (<i>emphaty</i>)(X6)	<p>a. Pegawai memberi kesempatan bertanya pada calon jemaah. (X6.1)</p> <p>b. Pegawai memberi perhatian penuh saat berhubungan dengan calon jemaah. (X6.2)</p> <p>c. Pegawai memahami keperluan yang khusus dari calon jemaah. (X6.3)</p>
KEPUASAN CALON JEMAAH (Y)		<p>a. Kepuasan calon jemaah haji terhadap kejujuran pegawai(Y1.1)</p> <p>b. Kepuasan calon jemaah haji terhadap kepercayaan kepada pegawai(Y1.2)</p> <p>c. Kepuasan calon jemaah haji terhadap kecerdasan atau sifat profesional dalam melayani(Y1.3)</p> <p>d. Kepuasan calon jemaah haji terhadap penyampaian dari pegawai(Y1.4)</p> <p>e. Kepuasan calon jemaah haji terhadap fasilitas atau bukti</p>

		fisik kantor kementerian agama(Y1.5) f. kepuasan calon jemaah haji terhadap perhatian yang diberikan pegawai(Y1.6)
--	--	---

3.7. Pengujian Instrumen

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*Construct Validity*). Menurut Jack R. Fraenkel (Atikunto 2005:163) validitas konstruk merupakan yang terluas cakupannya dibanding dengan validitas lainnya, karena melibatkan banyak prosedur termasuk validitas isi dan validitas kriteria. Uji Validitas digunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

- r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item
- N = jumlah subyek
- X = skor suatu butir/item
- Y = skor total (Arikunto, 2005: 72)

Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} (r_{kritis}). Bila r_{hitung} dari rumus di atas lebih besar dari r_{tabel} maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Dalam menguji reliabilitas digunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right], \text{ (Arikunto, 1999: 193)}$$

Dimana: r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item

V_t^2 = varian total

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

3.8. Analisis Data

3.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2006:261), yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh

X : Kualitas Pelayanan Jasa Kantor Kementerian Agama kota Malang bagian penyelenggaraan Haji dan Umroh

X1 : *Shiddiq*

X2 : *Amanah*

X3 : *Fathanah*

X4 : *Tabligh*

X5 : *Empathy*

X6 : *Tangible*

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : *Error term*

3.8.2. Uji Asumsi Klasik Persamaan Regresi

Uji ini dilakukan untuk memperoleh persamaan regresi yang benar-benar akurat dan memenuhi konsep BLUE (*Best Linear Unbiased Estimation*). Uji ini dilakukan dengan menguji normalitas data, autokorelasi, heterokedastisitas, dan multikolinieritas.

3.8.3. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang di teliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menguji

Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari uji Kolmogorov-Smirnov > 0.05 , maka asumsi normalitas terpenuhi.

3.8.4. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Rumus *Durbin-Watson* (DW) sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum (e_i - e_{i-1})^2}{\sum e_i^2}$$

Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson* (DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

- (a). Terjadi autokorelasi positif jika DW di bawah -2 ($DW < -2$).
- (b). Tidak terjadi autokorelasi jika DW berada di antara -2 dan +2 atau $-2 < DW < 2$.

3.8.5. Uji Heterokedastisitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika varians dari residual antara satu dengan yang lain berbeda disebut heterokedastisitas, sedangkan model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien relasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih

kecil dari 0,05(5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heterokedastisitas.

3.8.6. Uji Multikolinieritas

Uji *Multikolinieritas* adalah kondisi terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. *Multikolinieritas* biasanya terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Oleh karena itu masalah *multikolinieritas* tidak terjadi pada regresi linier sederhana yang hanya melibatkan satu variabel independen.

Indikasi terdapat masalah *multikolinieritas* dapat kita lihat dari kasus-kasus sebagai berikut:

1. Nilai R^2 yang tinggi (signifikan), namun nilai standar *error* dan tingkat signifikansi masing-masing variabel sangat rendah.
2. Perubahan kecil sekalipun pada data akan menyebabkan perubahan signifikan pada variabel yang diamati.
3. Nilai koefisien variabel tidak sesuai dengan hipotesis, misalnya variabel yang seharusnya memiliki pengaruh positif (nilai koefisien positif), ditunjukkan dengan nilai negatif.

Memang belum ada kriteria yang jelas dalam mendeteksi masalah *multikolinieritas* dalam model regresi linier. Selain itu hubungan korelasi yang tinggi belum tentu berimplikasi terhadap masalah *multikolinieritas*. Tetapi kita dapat melihat indikasi multikolinieritas dengan *tolerance value*

(TOL), *eigenvalue*, dan yang paling umum digunakan adalah *varians inflation factor* (VIF).

Hingga saat ini tidak ada kriteria formal untuk menentukan batas terendah dari nilai toleransi atau VIF. Beberapa ahli berpendapat bahwa nilai toleransi kurang dari 1 atau VIF lebih besar dari 10 menunjukkan *multikolinearitas* signifikan, sementara itu para ahli lainnya menegaskan bahwa besarnya R^2 model dianggap mengindikasikan adanya multikolinearitas. Klein (1962) menunjukkan bahwa, jika VIF lebih besar dari $1/(1 - R^2)$ atau nilai toleransi kurang dari $(1 - R^2)$, maka *multikolinearitas* dapat dianggap signifikan secara statistik.

3.8.7. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibentuk bisa digunakan untuk memprediksi variabel terikatnya. Dalam uji ini Hipotesis mengenai ketepatan model:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ (Pengambilan variabel X1 dan X2 tidak cukup tepat dalam menjelaskan variasi Y, ini berarti pengaruh variabel di luar model terhadap Y, lebih kuat dibanding dengan variabel yang sudah dipilih).

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$ (Pengambilan variabel X1 dan X2 sudah cukup tepat karena mampu menjelaskan variasi Y, dibanding dengan pengaruh variabel di luar model atau *error* terhadap Y).

Pengujian dilakukan dengan membandingkan F-hitung dengan F-tabel jika F-hitung lebih besar dari F-tabel, maka H_0 ditolak dan berarti

pada tingkat kepercayaan tertentu (dalam penelitian ini digunakan tingkat kepercayaan 95% dengan alpha 5% variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat). Adapun F-hitung dapat dicari dengan rumus:

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

Dimana: R^2 = Koefisien determinasi

n = jumlah variabel bebas

k = jumlah sampel

3.8.8. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi partial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0,05$. Uji t berpengaruh positif dan signifikan apabila hasil perhitungan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5 % ($P < 0,05$). Selanjutnya akan dicari nilai koefisien determinasi partial (r^2) untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) secara partial terhadap variabel tidak bebas (Y).