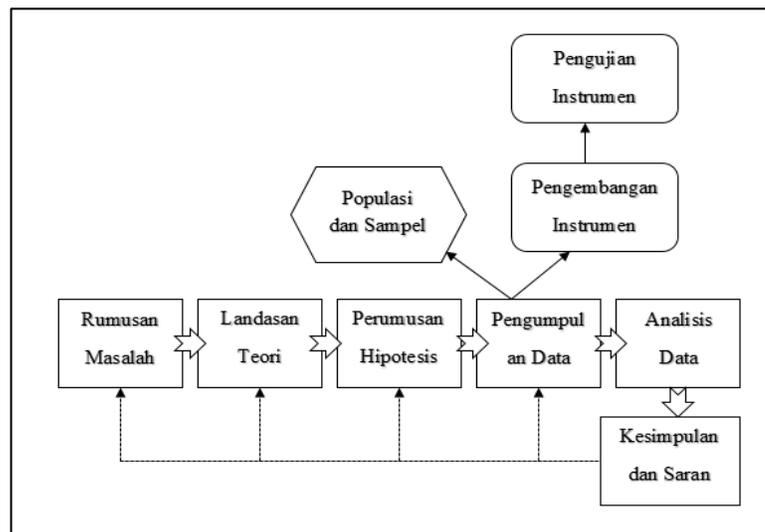


### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut jenis pengambilan data metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh dan disajikan berupa angka-angka serta melakukan pengujian terhadap semua variabel yang diteliti (Sugiyono, 2016:2).



(Sumber: Sugiyono, 2014:49)

**Gambar 3.1** Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data statistik. Analisis statistik data penelitian secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yakni statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan keadaan dan hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasinya. Statistik inferensial dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan yang berlaku umum bagi populasinya (Hikmawati, 2017:98).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu yang berada Jl. Jenderal Ahmad Yani, 14 Ulu, SeberangUlu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116.

### **3.3 Alat dan Bahan**

#### **3.3.1 Alat**

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Software Lisrel v.8.54, Digunakan untuk melakukan perhitungan data statistik yang didapat dari hasil kuesioner berbasis CB-SEM.
2. Ms.ExcelData Penelitian yang diperoleh dari kuisoiner diinputkan pada worksheet Ms. Excel agar mudah dilakukan proses Matematis. Misalnya kita memerlukan data tentang jumlah skor, rata-rata skor, ataupun penilaian skor, maka akan sangat mudah memeperoleh hasilnya dengan menggunakan Ms. Excel. (Algifari, 2016: 27).

### 3.3.2 Bahan

Bahan yang digunakan dalam kuisisioner adalah data hasil kuisisioner. Data Kuisisioner adalah data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Data kuisisioner diperoleh dari pegawai KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

### 3.4 Populasi

Dalam penelitian, populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian. (Noor, 2014:147)

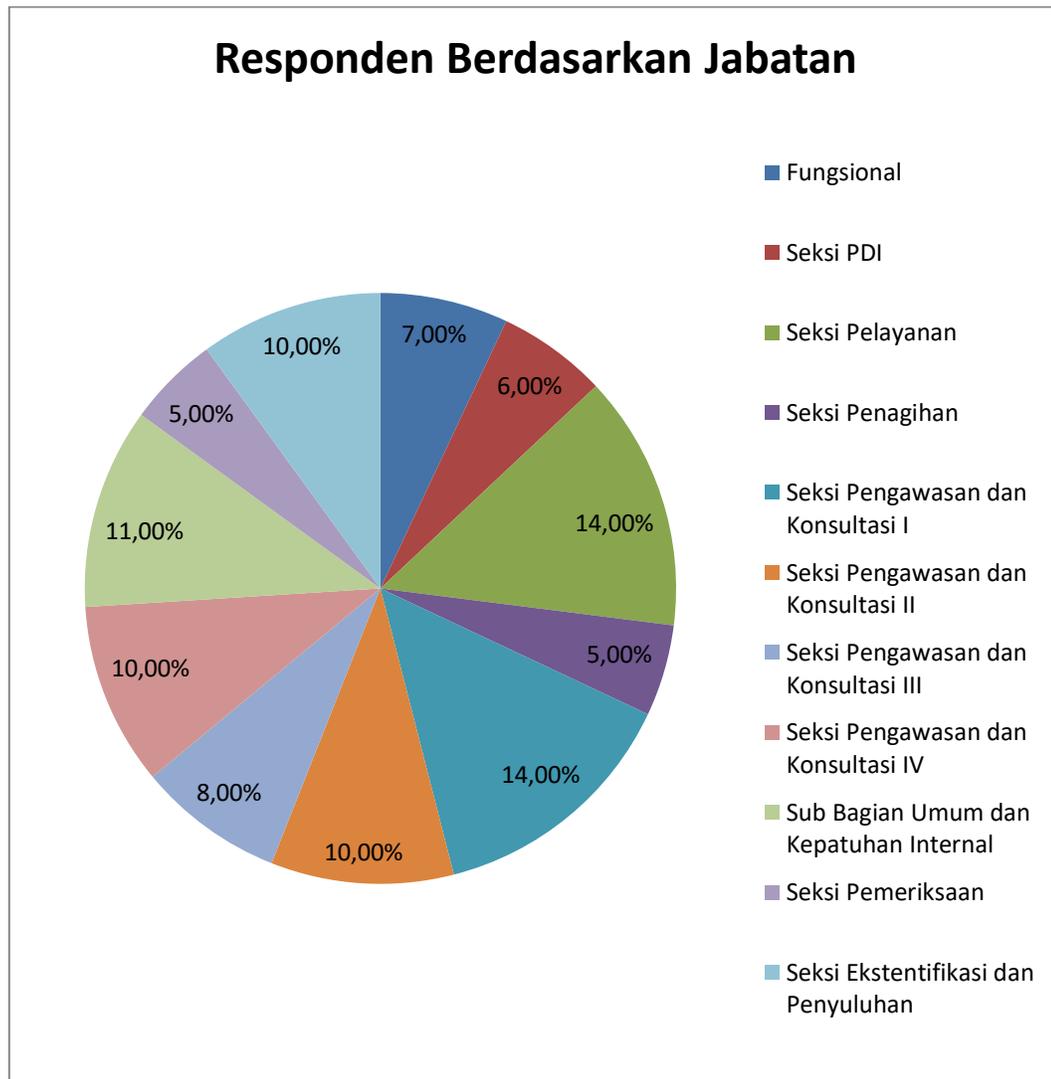
Dalam penelitian ini populasi yaitu seluruh pegawai KPP Pratama Palembang yang aktif menggunakan SIDJP.

**Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Pengguna SIDJP Per Agustus 2018**

No.	Nama Divisi	Jumlah
1	Fungsional	7
2	Seksi PDI	6
3	Seksi Pelayanan	14
4	Seksi Penagihan	5
5	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	14
6	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	10
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	8
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	10
9	Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal	11
10	Seksi Pemeriksaan	5
11	Seksi Ekstentifikasi dan Penyuluhan	10
Total		100

**Sumber :** Skretariat KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Total pengguna SIDJP yang terdataberdasarkan data kepegawaian per divisi di KPP PratamaPalembang SeberangUluadalah 100 orang.



**Gambar3.2**Diagram pie populasi

### 3.5 Sampel

Pada penelitian ini untuk menentukan sampel yang tidak diketahui berapa banyak populasinya, diperlukan teknik pengambilan sampel *non probability*

*sampling*, dimana tidak semua populasi terpilih menjadi sampel. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sample jenuh*. *Sample jenuh* digunakan bila semua anggota populasi dijadikan sample, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh populasi, karena untuk memenuhi syarat minimum data yg diolah dengan analisis SEM adalah kurang lebih 100. Maka sampel pada penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu 100 responden.

### **3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran**

Dalam Penelitian ini terdapat dua variabel laten yaitu Kualitas Layanan (Servqual) dan kepuasan pengguna (EUCS). Berikut operasional variabel penelitian:

**Tabel 3.2Operasional Variabel Kualitas Layanan**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Hardware dan Software SIDJP selaluptodate	<i>Likert</i>
	Tampilan SIDJP menarik	<i>Likert</i>
	Tata letak menu pada SIDJP sudahrapidanbenar	<i>Likert</i>
	SIDJP nyamandigunakan	<i>Likert</i>
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Hasiltampilaninformasi yang dibutuhkancepatdantepat	<i>Likert</i>
	SIDJP dapatmengatasipermasalahandenganbaik	<i>Likert</i>
	SIDJP sangatmembantupekerjaan	<i>Likert</i>
	SIDJP hematwaktu	<i>Likert</i>
	SIDJP bebasdari error dankesalahan	<i>Likert</i>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	SIDJP mudahdigunakan dan menyediakan petunjuk penggunaan	<i>Likert</i>
	Layanan SIDJP cepatdiakses	<i>Likert</i>
	Kelengkapankomunikasidaninformasi yang membantukaryawandalammenggunakan SIDJP	
	SIDJP dapatdiakses kapanpun	<i>Likert</i>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	SIDJP memberikanjaminaninformasi yang valid	<i>Likert</i>
	SIDJP amandigunakan	<i>Likert</i>
	Data, informasidan file yang pentingdalam SIDJP Terjaminkerahasiaanya	<i>Likert</i>
	SIDJP mempunyaihakakses yang baik	<i>Likert</i>
<i>Emphaty (Empati)</i>	SIDJP memahamiterhadapkebutuhanpengguna	<i>Likert</i>
	SIDJP dapatdigunakan dengan lama/berjam-jam	
	SIDJP memberiruangprivasibagipengguna	
	SIDJP disukai pengguna	
	SIDJP mengertikebutuhanpenggunasecararinci	

Variabel laten Kualitas Layanan, menggunakan 5 Variabel pengukur yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik) dengan 4 indikator, *Reliability* (Kehandalan) dengan 5 indikator, *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan 5 indikator, *Assurance* (Jaminan) dengan 4 indikator, *Emphaty* (Empati) dengan 4 indikator.

**Tabel 3.3**Operasional Variabel Kepuasan Pengguna

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Content (isi)	SIDJP menyediakan informasi yang tepat	<i>Likert</i>
	Isi informasi yang dihasilkan SIDJP memenuhi kebutuhan pengguna	<i>Likert</i>
	SIDJP hanya menampilkan informasi secara spesifik sesuai kebutuhan pengguna	<i>Likert</i>
	SIDJP menyediakan informasi yang lengkap	<i>Likert</i>
<i>Accuracy</i> (keakuratan)	Seluruh data dan informasi dalam SIDJP sudah akurat, seperti pajak dan kepegawaian	<i>Likert</i>
	Keakuratan informasi SIDJP sudah memuaskan	<i>Likert</i>
Format	Tampilan SIDJP menarik dan berkualitas	<i>Likert</i>
	Informasi yang ditampilkan jelas dan mudah dimengerti	<i>Likert</i>
<i>Ease of Use</i>	Proses pengoperasian SIDJP mudah dilakukan dan tidak membingungkan pengguna	<i>Likert</i>
	SIDJP mudah untuk digunakan	<i>Likert</i>
<i>Timeliness</i>	Daya tanggap SIDJP dalam menampilkan informasi tepat waktu	<i>Likert</i>
	SIDJP menampilkan informasi yang up to date	

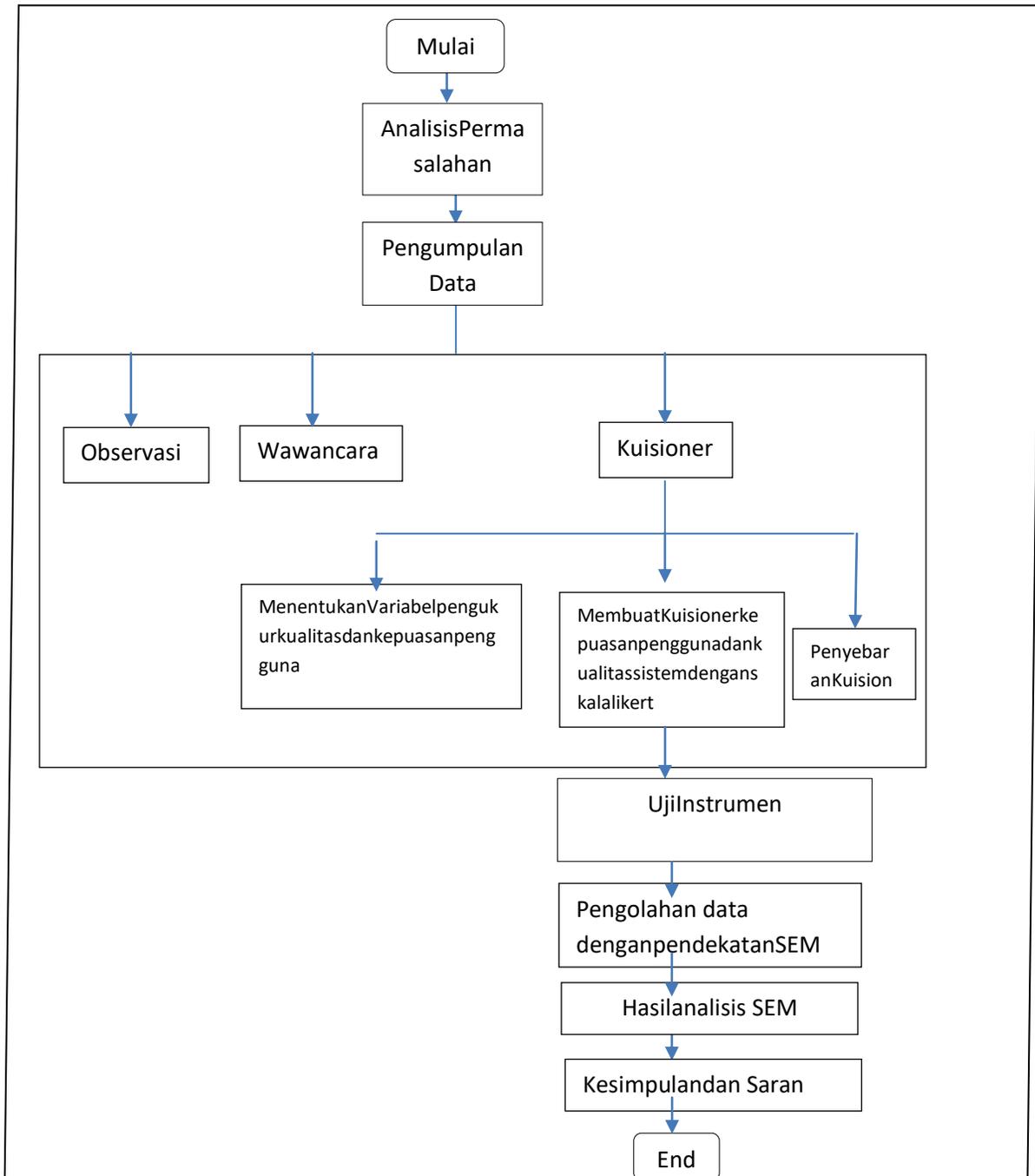
Variabel laten Kepuasan Pengguna, menggunakan 5 Variabel pengukur yaitu: *Content* (isi) dengan 4 indikator, *Accuracy* (keakuratan) dengan 2 indikator, *Format* dengan 2 indikator, *Ease of Use* ( Dimensi kemudahan penggunaan) dengan 2 indikator, *Timeliness* dengan 2 indikator.

Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala *Likert* yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari 5 alternatif jawaban dimana:

1. Nilai 1 tingkat yang sangat tidak setuju

2. Nilai 2 tingkat yang tidak setuju
3. Nilai 3 tingkat yang ragu-ragu
4. Nilai 4 tingkat yang setuju
5. Nilai 5 tingkat yang sangat setuju

### 3.6 Tahapan Penelitian



**Gambar 3.3 Tahapan Penelitian**

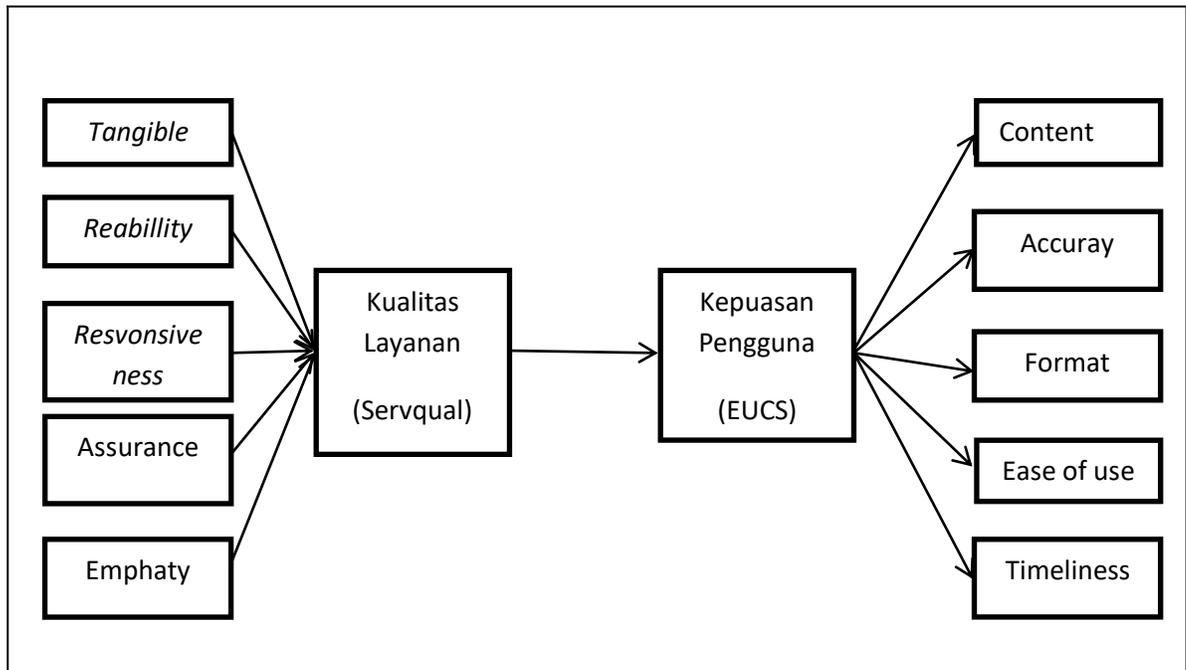
Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pertama penulis melakukan studi pustaka terkait penelitian dan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan menyebarkan kuisioner pada objek penelitian yaitu pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu, Kemudian data yang telah diterima akan dioalah dan dianalisis dengan *Structural Equation Modelling*, selanjutnya akan didapatkan hasil penelitian yang diinginkan.

### **3.7 Teknik analisis data**

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer Lisrel *for windows* versi 8.54

### 3.8 Kerangka Pemikiran



**Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka terdapat dua variabel laten, yaitu variabel laten Eksogen (Bebas) yang merupakan kualitas layanan dan variabel laten Endogen (Terikat) yang merupakan kepuasan pengguna. Variabel laten kualitas layanan mempunyai 5 variabel pengukur yaitu: *Tangible*, *Reliabilty*, *Resposiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Sedangkan Variabel laten kepuasan pengguna juga mempunyai 5 variabel pengukur yaitu: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timelines*. Untuk melihat pengaruh antar Variabel laten maka digunakan pendekatan *Structural Equation Modelling*.

### 3.9 Pengujian Hipotesis

Pengujian dilakukan dengan teknik analisis data dengan pendekatan *Structural Equation Modelling*(SEM)menggunakan *software* Lisrel v 8.70. SEM dapat ditujukan sebagai kombinasi analisis faktor, analisis regresi dan analisis path (Hair et al.,2006). Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen penelitian, mengkonfirmasi ketepatan model sekaligus menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain.

Persamaan structural model pada SEM digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel. Berikut persamaan structural model pada SEM:

Endogeneous Variabel	Exogeneous Variabel
$X1+X2+X3+X4+X5.....(n)$	$= X$
$Y1+Y2+Y3+Y4+Y5.....(n)$	$= Y$
$Y$	$= X$

Keterangan:

X1-X5 adalah dimensi yang mengukur variabel laten X

Y1-Y5 adalah dimensi yang mengukur variabel laten Y

Y dipengaruhi oleh X

Persamaan pengukuran model pada SEM Dgunakan untuk mengukur validitas dan reabilitas atribut penelitian. Berikut persamaan pengukuran model pada SEM:

$$X1.1+X1.2+X1.3+X1.4+X1.5.....(n) = X1$$

$$X2.1+X2.2+X2.3+X2.4+X2.5.....(n) = X2, \text{ dan seterusnya.}$$

$$Y1.1+Y1.2+Y1.3+Y1.4+Y1.5 = Y1$$

$$Y2.1+Y2.2+Y2.3+Y2.4+Y2.5 = Y2, \text{ dan seterusnya.}$$

Keterangan:

X1.1 - X1.5 merupakan indikator yang mengukur dimensi X1

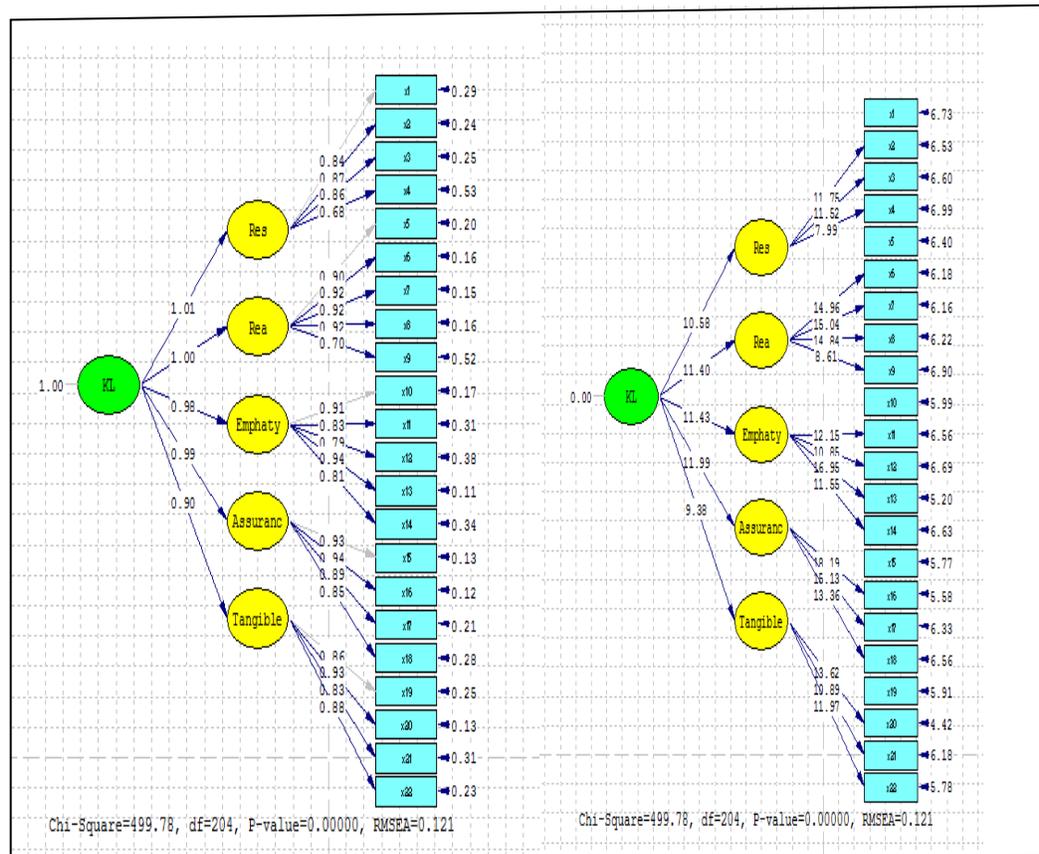
Y1.1 - Y1.5 Merupakan indikator yang mengukur dimensi Y1

### 3.10 Uji instrumen Penelitian

Uji instrument penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jika model sudah disusun sesuai kriteria atau berdasarkan model yang telah dikembangkan, maka langkah selanjutnya menguji setiap construct secara terpisah, dengan uji signifikansi setiap indicator dengan uji t untuk validitas dan menghitung reabilitas construct dengan pendekatan *Structural Equation Modelling*. Konstruk atau model yang digunakan pada penelitian merupakan konstruk multidimensional atau *second order construct* karena setelah variabel laten terdapat dimensi, setiap dimensi mempunyai atribut atau indicator masing masing. Uji validitas dan reabilitas pada SEM

1. Uji Validitas. Pada model pengukuran yang menggunakan konstruk multi dimensional atau second order, maka analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk menguji validitas dilakukan duatahap, yaitu analisis pada *first order construct* yaitu dari dimensi yang dibentuk oleh atribut dan indikatornya, kemudian *second order construct* yaitu dari variabel laten yang dibentuk oleh

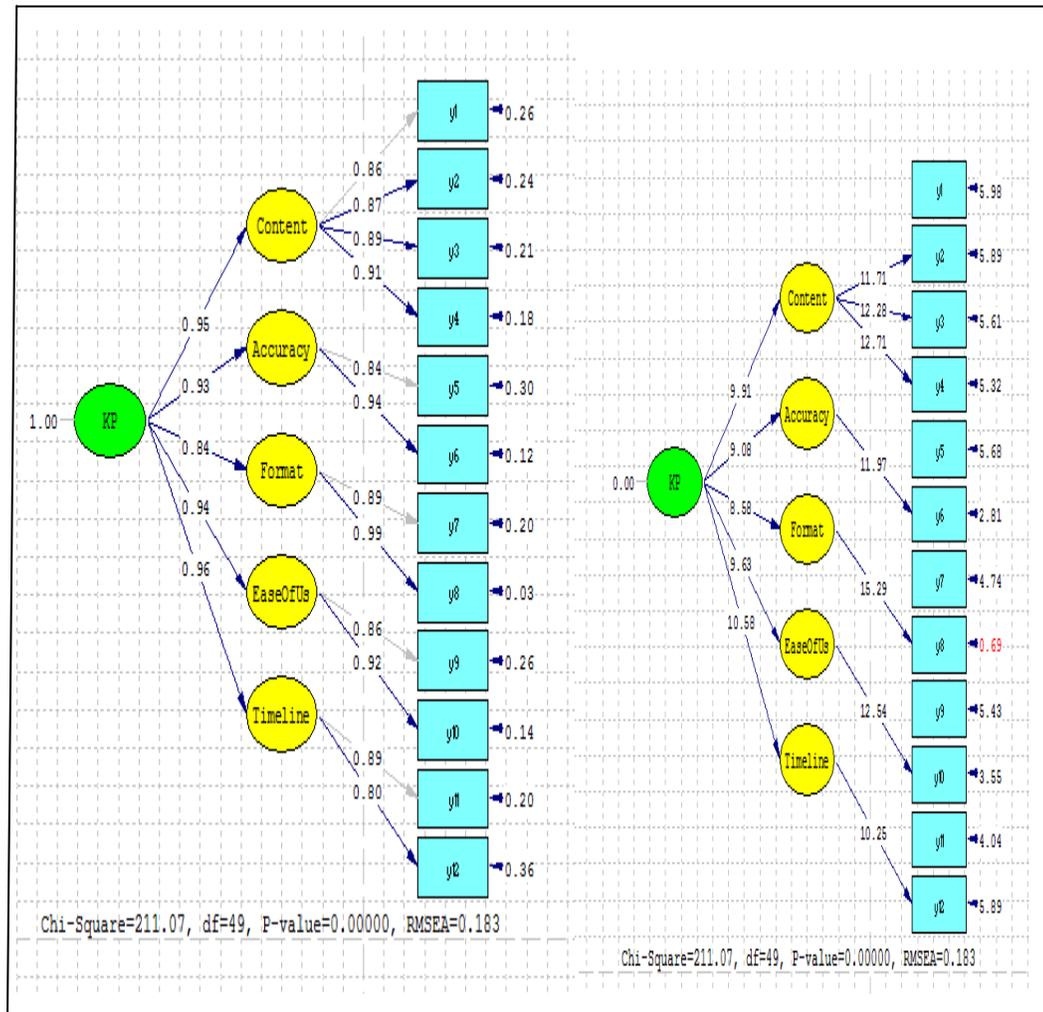
dimensinya. Variabel indikator dikatakan signifikan apabila nilai t yg diperoleh minimal sebesar 1.96 dengan loading factor minimal sebesar 0.50.



**Gambar 3.5** Uji Validitas Kualitas Layanan

Berdasarkan Gambar 3.5, Variabel KL merupakan variabel laten kualitas layanan, dan mempunyai dimensi *Res* (*Resvonsiveness*), *Rea* (*Reability*), *Emphaty*, *Assurance* dan *Tangible*. Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai *loading factor* baik dari atribut kedimensi maupun dari dimensi kevariabel laten  $\geq 0.50$ , dan diperoleh nilai t-hitung dari setiap

dimensi dan Atribut  $\geq 1.96$ , artinya semua atribut valid dan semua dimensi mampu mengukur variabel laten



**Gambar 3.6** Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Gambar 3.6, KP merupakan variabel laten Kepuasan Pengguna yang mempunyai lima dimensi : *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use* dan *Timeliness* dan mempunyai 12 indikator (y1-y12). Hasil pengujian menunjukkan nilai loading factor dari indikator ke dimensi dan dari dimensi ke variabel laten  $\geq 0.50$ , serta setiap

dimensi dan atribut mempunyai nilai t-hitung  $\geq 1.96$ , artinya semua atribut dinyatakan valid dan semua dimensi mampu mengukur variabel laten kepuasan pengguna.

## 2. Uji Reabilitas

Untuk menghitung CR dan VE digunakan nilai *completely standard solution* berikut ini:

**Tabel 3.4 Completely standard solution Kualitas Layanan**

Variabel	s.load	s.load <sup>2</sup>	1- s.load <sup>2</sup>
Res	1.00	1	0
Rea	1.00	1	0
Emphaty	0.98	0.96	0.04
Assurance	0.99	0.98	0.02
Tangible	0.90	0.81	0.19
Jumlah	4.87	4,75	0.25
Jumlah <sup>2</sup>	23.71		

Dalam SEM menurut Hair et al., (1995) dalam mariam (2009:51) dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Standardized Loading})^2}{(\sum \text{Standardized Loading})^2 + (\sum \text{Measurement Error})}$$

$$= 23.71 / 23.86$$

$$= 0.99$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{Standardized Loading}^2}{\sum \text{Standardized Loading}^2 + \sum \text{Measurement Error}}$$

$$=4.75/5$$

$$=0.95$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut nilai CR >= 0.70 dan VE >= 0.50, Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk untuk Kualitas Layanan adalah Reliabel.

**Tabel 3.5 Completely standard solution Kepuasan Pengguna**

Variabel	s.load	s.load <sup>2</sup>	1- s.load <sup>2</sup>
Content	0.96	0.92	0.08
Accuracy	0.96	0.92	0.08
Format	0.73	0.53	0.47
EaseofUse	0.80	0.64	0.36
Timeliness	0.96	0.92	0.08
Jumlah	4.41	3.93	1.07
Jumlah <sup>2</sup>	19.44		

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Standardized Loading})^2}{(\sum \text{Standardized Loading})^2 + (\sum \text{Measurement Error})}$$

$$=19.44/20.51$$

$$=0.94$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{Standardized Loading}^2}{\sum \text{Standardized Loading}^2 + \sum \text{Measurement Error}}$$

$$=3.93/5 =0.78$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut nilai  $CR \geq 0.70$  dan  $VE \geq 0.50$ ,  
Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk untuk Kepuasan Pengguna adalah  
Reliabel, sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.