

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Sugiyono (2007:206) menyatakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari 5 Variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu kepuasan. Variabel bebas terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, wujud. Definisi operasional variabel terdapat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala ukur
Kehandalan (X ₁)	Kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat (Philip Kotler, 2009:52).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan 2. Melaksanakan jasa dengan benar 3. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 4. Mempertahankan catatan bebas kesalahan 5. Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan 	Likert
Ketanggapan (X ₂)	Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu (Philip Kotler, 2009:52).	<ol style="list-style-type: none"> 6. Layanan tepat waktu bagi pelanggan 7. Kesiapan untuk membantu pelanggan 8. Selalu memberitahu kapan layanan akan dilaksanakan 9. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan 	Likert
Jaminan (X ₃)	Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan (Philip Kotler, 2009:52).	<ol style="list-style-type: none"> 10. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka 11. Karyawan yang selalu sopan 12. Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan 	Likert
Empati (X ₄)	Kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. (Philip Kotler, 2009:52).	<ol style="list-style-type: none"> 13. Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian 14. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan 	Likert
Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala ukur

Wujud (X_5)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi (Philip Kotler, 2009:52).	15 Peralatan modern 16 Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional	Likert
Kepuasan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Philip Kotler, 2009:36)	17 Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. 18 Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen.	Likert

3.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan tujuan penelitian ini didukung dengan data yang akurat. Santoso dan Tjiptono (2001:59). Data primer ini diperoleh melalui kuesioner yang didalamnya merupakan sebuah pernyataan. Data sekunder merupakan data yang berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (*data documenter*) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007:74), populasi adalah seluruh subjek penelitian berupa kumpulan sejumlah individu dengan kualitas serta ciri tertentu yang telah ditetapkan untuk diteliti.

Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak yang mengurus PKB di Kantor Samsat Bandar Lampung, Samsat Keliling, Samsat

Corner, Samsat *Container* maupun samsat *Drive Trough* yang jumlahnya belum diketahui.

3.4.2 Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang terseleksi berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang memiliki keterkaitan yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang diketahui. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan rumus estimasi proporsi. Menurut J Supranto (2001:115) jika jumlah populasi belum diketahui maka perlu diestimasi proporsi sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{z\alpha/2}{E} \right]^2$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh
- Z = angka yang menunjukkan penyimpangan nilai varians dari mean
- E = kesalahan maksimal yang mungkin dialami
- α = tingkat kesalahan data yang dapat ditoleransi oleh peneliti

Bila tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha=5\%$), artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang berarti peneliti hanya mentolerir kesalahan Responden dalam proses pencarian data tidak boleh melebihi jumlah 10% dari keseluruhan Responden maka besarnya sampel minimum adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{1}{4} \left[\frac{z_{0,05/2}}{0,1} \right]^2 \\
 &= \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2 \\
 n &= \frac{1}{4} [19,6]^2 \\
 &= \frac{1}{4} [384,16] = 96,04 = 96 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 Responden yaitu para Wajib Pajak yang sedang atau pernah membayar pajak di Samsat Keliling Bandar Lampung.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur ketepatan senyatanya alat ukur yang digunakan dalam instrumen daftar pertanyaan. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghazali, 2002:15). Uji validitas dilakukan dengan analisis faktor menggunakan bantuan SPSS 20.0. Menurut Hair *et al.* (2010, 777) angka minimal dari *factor loading* adalah 0,5 atau idealnya 0,7. Jenis validitas lain yang harus ditempuh untuk mencapai validitas pembangun adalah validitas diskriminan.

Menurut Hair *et al.* (2010, 137) uji KMO bertujuan untuk mengetahui apakah semua data yang telah diambil telah cukup untuk difaktorkan. Apabila nilai KMO

lebih besar sama dengan 0,5 maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan jumlah data telah cukup difaktorkan. Validitas kontruk menunjukkan seberapa valid hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur atau indikator sesuai dengan konsep teori yang digunakan.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Chronbach Alpha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11}	= reliabilitas instrumen
$\sum \sigma_i$	= jumlah varians skor tiap item
k	= banyaknya soal
σ^2	= varians total

Kriteria uji, apabila nilai *cronbach alpha* >0,60 maka pengukuran tersebut reliabel, tetapi apabila *cronbach alpha* <0,60 maka pengukuran angket tersebut tidak reliabel (Ghazali, 2002:17)

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Regresi Linier Berganda yaitu;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_t$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Wajib Pajak
X ₁	=	Kehandalan
X ₂	=	Ketanggapan
X ₃	=	Jaminan
X ₄	=	Empati
X ₅	=	Wujud
a	=	Konstanta
b ₁₂₃₄₅	=	Koefisien Regresi
e _t	=	error term

3.5.4 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

(Ghazali, 2002:15). Dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda, maka masing-masing variabel independen dari kualitas pelayanan secara parsial dan simultan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, yang dinyatakan dengan R^2 .

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan Uji F dan Uji t. Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, sedangkan Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. (Muhidin, 2007:239).

3.5.5.1 Uji F

Untuk uji secara simultan menggunakan uji F perhitungannya dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{Jk_{reg} / k}{Jk_{res} / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

$$\begin{aligned} Jk_{(reg)} &= b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y \\ Jk_{(res)} &= \sum Y^2 - Jk_{(reg)} \\ n &= \text{banyaknya Responden} \\ k &= \text{banyaknya kelompok} \\ F_{tabel} &= Fa (k : n-k-1) \end{aligned}$$

Rumus mencari f tabel:

$$df = (\text{Jumlah Variabel} - 1)$$

$$df = n - k - 1$$

Keterangan :

$$\begin{aligned} n &= \text{Jumlah Responden} \\ K &= \text{jumlah variabel bebas (x)} \end{aligned}$$

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Membuat hipotesis

Ho = Secara simultan tidak terdapat pengaruh X terhadap Y.

Ha = Secara simultan terdapat pengaruh X terhadap Y.

2. Menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)

a. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima Ha ditolak

- b. Jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis.

3.5.5.2 Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Muhidin, 2007:239). Untuk uji secara parsial menggunakan uji t perhitungannya dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_0 = \frac{b}{sb}$$

Rumus mencari t tabel:

$$df = n - k - 1$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

K = jumlah variabel bebas (x)

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Membuat hipotesis

H_0 : Secara parsial tidak terdapat pengaruh X terhadap Y

H_a : Secara parsial terdapat pengaruh X terhadap Y

2. Menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)

- a. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak

b. Jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Menggunakan program SPSS 20.0 untuk uji analisis regresi linier berganda

Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis