

BAB III

METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Setelah mengetahui teori-teori yang ada dalam penelitian selanjutnya peneliti harus menentukan metode penelitian yang digunakan karena metode akan berkaitan dengan cara bagaimana penelitian dilakukan.

Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya, Arikunto dalam (Engel, 2014, hal. 38) dalam Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional. Penelitian digunakan untuk melihat gambaran dari fenomena, deskripsi kegiatan dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data factual dari pada penyimpulan. Penelitian observasi merupakan penelitian yg tidak melakukan manipulasi atau intervensi pada subyek peneliti. penelitian ini hanya melakukan pengamatan (observasi) pada subjek penelitian.

Penelitian deskriptif ini digunakan untuk penelitian ini karena bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran manajemen layanan Publik terhadap customer satisfaction di Mall Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode Survey. Dikutip dari Suryadi, Darmawan, Mulyadi dalam (Supomo, 2009, hal. 24) menjelaskan bahwa metode survey merupakan penelitian dengan menggunakan jawaban orang-orang sebagai data penelitian. Untuk memperoleh data tersebut peneliti menggunakan serangkaian pertanyaan yang dirancang dengan cara tertentu, yang disebut angket (questionnaire). Peneliti dapat mengumpulkan data dari seluruh populasi melalui sensus atau menggunakan sampel.

Penelitian survey ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif karena menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul datanya sesuai yang sudah

dijelaskan dalam kutipan diatas. Metode survey ini penulis gunakan dengan menyebarkan angket mengenai Variabel X (Manajemen Layanan) dan Variabel Y (Customer Satisfaction) di Bale Madukara Purwakarta.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan pengamatan di lapangan untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui gambaran terkait pengaruh manajemen layanan Publik terhadap Customer Satisfaction di Bale Madukara Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta.

3.2. Desain Penelitian

3.2.1. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono dalam (Putriani, 2018, hal. 28). Operasional variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

3.2.2.1 Operasional Variabel Mutu Layanan Publik

Dalam (Frinaldi, 2014, hal, 184). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Tabel 0.1
Operasional Variabel Mutu Layanan (X)

Variabel Penelitian	Dimensi	Ukuran	Skala	No Item
Manajemen Layanan Publik (X) Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka	1. Keadilan	a. Tingkat kepuasan terhadap keadilan petugas dalam melayani tanpa membedakan pelanggan	Ordinal	1-4

<p>pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.</p>		b. Tingkat kepuasan terhadap kejujuran dalam memberikan layanan.		
	2.Kemudahan	<p>c. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan mengunjungi kantor pelayanan.</p> <p>d. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan dalam proses perizinan</p> <p>e. Tingkat kepuasan terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau loket pengaduan</p>	Ordinal	5-7
	3.Kepedulian	<p>f. Tingkat kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan dalam melayani klien.</p> <p>g. Tingkat kepuasan terhadap kemampuan menyelesaikan keluhan klien.</p>	Ordinal	8-9
	4.Kehandalan	h. Tingkat kepuasan terhadap	Ordinal	10-12

		kecepatan dalam memberikan pelayanan. i. Tingkat kemampuan mengoperasikan peralatan		
	5.Kenyamanan	j. Tingkat kepuasan terhadap kenyamanan terkait sarana dan prasarana yang lengkap. k. Tingkat kepuasan terhadap keamanan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan		13-14
	6. Kepercayaan	i. Tingkat kepuasan terhadap ketegasan karyawan dalam membedakan baik dan buruk dalam proses pelayanan. j. Tingkat kepuasan terhadap keyakinan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dalam proses layanan		15-16

3.2.2.2 Operasional Variabel Customer Satisfaction (Y)

Indikator Customer Satisfaction Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono dalam (Nirwana, 2015, hal. 5). Indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Berkunjung Kembali
3. Kesiediaan Merekomendasi

Tabel 0.2
Operasional Variable Customer Satisfaction

Variabel Penelitian	Dimensi	Ukuran	Skala	No Item
Customer Satisfaction (Y) <i>Customer Satisfaction</i> atau Kepuasan Pelanggan adalah kesan penghargaan yang diterima oleh pelanggan setelah melakukan pengorbanan berupa pembelian produk. Kepuasan pelanggan adalah kesan positif pelanggan terhadap produk yang dikonsumsi. Kesan positif terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan versus kinerja aktual produk.	1. Kesesuaian Harapan	a. Tingkat Kesesuaian layanan yang diberikan terhadap harapan pelanggan b. Kepuasan pelanggan terhadap problem solving yang diberikan karyawan	Ordinal	1-4
	2. Minat berkunjung Kembali	c. Keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan pelayanan jasa di Pusat pelayanan Publik Purwakarta. d. Keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan pelayanan jasa di Pusat pelayanan Publik Purwakarta	Ordinal	5-6

		karena merasa nyaman dan sesuai kebutuhan pelanggan		
	3.Kesediaan Merekomendasi	<p>e. Kesediaan untuk memberikan rekomendasi menggunakan jasa di Pusat Pelayanan Publik Purwakarta karena dirasa nyaman dan sesuai kebutuhan.</p> <p>f. Kesediaan pelanggan untuk memeberikan rekomendasi menggunakan jasa karena dirasa dipermudah dalam proses pemenuhan kebutuhan pelanggan.</p> <p>g. Kesediaan pelanggan untuk memberikan rekomendasi menggunakan jasa Pelayanan Publik Purwakarta karena keramahan juga keandalan para pegawainya.</p>	Ordinal	7-11

3.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam (Putriani, 2018, hal. 26) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Bale Madukara Mall Pelayanan Publik Purwakarta.

Isi dari penelitian ini adalah kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan cakupannya yaitu seluruh masyarakat yang telah menggunakan jasa layanan bale Madukara Purwakarta. Dan penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022.

Untuk mengumpulkan data yang akan diolah dan dianalisis, kita perlu menentukan populasi terlebih dahulu. Pada penelitian ini yang menjadi populasi masyarakat yang menggunakan jasa administrasi di Bale Madukara sesuai dengan data yang peneliti peroleh sebagai berikut

Tabel 0.3
Populasi Pengunjung Bale Madukara

RATA RATA PENGUNJUNG PERBULAN PERIODE 2021-2022	RATA RATA PENGUNJUNG PERHARI PERIODE 2021-2022
7000	233
TOTAL POPULASI	
233	

Sumber: Pusat Informasi Bale Madukara

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan besarnya sampel dari populasi yang ada menggunakan rumus *Slovin*

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

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah 5%)

Penarikan sampel yang dihitung dengan rumus tersebut berdasarkan jumlah pengunjung, maka perhitungan untuk N = 233. Berdasarkan rumus diatas, dapat dihitung jumlah atau besarnya sampel yang dijadikan responden yaitu sebagai berikut:

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

$$n = \frac{233}{1 + 233(0.05)^2}$$

$$n = \frac{233}{1 + 0.582}$$

$$n = 84,70 \sim 85$$

Dari perhitungan di atas, maka ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 85 orang.

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

Dikutip dari (Suryadi et al., 2019, hal. 171) secara ringkas teknik pengumpulan data dapat dikatakan sebagai cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data tentang “apa” dari “siapa”.

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (*Questionnaire*) atau angket serta dokumentasi, dimana peneliti akan membuat serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi dan dijawab oleh responden. Peneliti memilih kuesioner dikarenakan terdapat beberapa keuntungan dan keterjangkauan peneliti dalam melakukan kegiatan penyebaran angket tersebut.

Dikutip dari (Suryadi et al., 2019, hal. 177) terdapat beberapa keuntungan menggunakan kuesioner.

1. Biaya murah dan dapat menjangkau banyak responden.
2. Bebas dari bias peneliti karena responden menjawab atas dasar pikiran dan persepsinya terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan, tanpa campur tangan peneliti.
3. Responden memiliki cukup banyak waktu untuk memikirkan jawaban.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan skala Likert (Likert scale). (Suryadi et al., 2019, hal. 181) skala likert adalah skala yang dirancang untuk mengetahui seberapa kuat atau lemah tingkat persetujuan responden terhadap suatu topik atau objek. Berikut tabel skala likert.

Tabel 0.4
Tingkat Skala Likert

Tingkat skala likert				
Sangat Tidak	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat

Setuju (STS)	(TS)	(KS)	(S)	Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Maka dengan hal ini, dapat disimpulkan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan faktor yang penting demi keberhasilan penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan alat apa yang digunakan.

3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian

Menurut(Suryadi et al., 2019, hal. 184), dalam pengumpulan data, maka dilakukan pengujian terhadap alat ukur (instrumen) yang akan digunakan. Pengujian instrumen ini meliputi uji *Validitas* dan uji *Reliabilitas*. Uji *Validitas* dan uji *Reliabilitas* ini diperlukan sebagai upaya memaksimalkan kualitas alat ukur sehingga dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel diharapkan hasil dari penelitian pun akan menjadi valid dan reliabel.

3.2.4.1. Uji Validitas

Seorang peneliti harus meyakinkan pembaca bahwa instrumen yang disusunnya sudah benar-benar mencerminkan operasional variabel. Oleh karena itu, disusunlah uji *Validitas* untuk menguji operasional variabel tersebut. (Suryadi et al., 2019, hal. 185)Instrumen *Validitas* dibedakan menjadi *Validitas isi*, *Validitas kriteria* dan *Validitas konstruk*. Sebuah instrumen dikatakan valid jika sudah dilakukan pengujian secara empiris mencakup:

- a. *Validitas internal*, yaitu pengujian *Validitas* butir instrumen atau soal tes dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor butir instrumen atau soal tes dengan skor total instrumen atau tes.
- b. *Validitas eksternal*, dapat dilakukan dengan jalan mengkorelasikan skor hasil ukur instrumen yang dikembangkan dengan skor hasil ukur instrumen baku yang dijadikan kertas.

Penelitian ini akan menggunakan uji *Validitas* dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{((N \sum x^2) - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

butir-butir item pernyataan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid jika sebagai berikut.

Keterangan:

R_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X : Skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor-skor pada item kel yang akan diuji validitasnya

Y : Skor kedua, dalam hal ini Y merupakan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$: Jumlah-jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$: Jumlah-jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N : Banyaknya responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011, hal. 50-54), antara lain sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengelolaan data selanjutnya.
- 5) Memberikan atau menempatkan (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
- 6) Menghitung nilai koefisien korelasi product moment untuk setiap butir/item angket dari skor-skor yang diperoleh.
- 7) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas, yaitu 31 orang. Sehingga diperoleh db = 31-2 = 29, dan $\alpha = 5\% = 0,355$

8) Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Uji coba angket dilakukan terhadap 31 responden, yaitu masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Hasil data angket yang diperoleh kemudian diteliti dan dihitung secara statistik untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Hasil dari uji coba tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 0.5
Hasil Uji Validitas Variabel (X) Manajemen Layanan Publik

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1.	0,760	0,355	Valid
2.	0,667	0,355	Valid
3.	0,632	0,355	Valid
4.	0,451	0,355	Valid
5.	0,675	0,355	Valid
6.	0,800	0,355	Valid
7.	0,687	0,355	Valid
8.	0,632	0,355	Valid
9.	0,661	0,355	Valid
10.	0,825	0,355	Valid
11.	0,763	0,355	Valid
12.	0,674	0,355	Valid
13.	0,801	0,355	Valid
14.	0,735	0,355	Valid
15.	0,719	0,355	Valid
16.	0,677	0,355	Valid

Sumber: Sumber: Hasil Olah Data

Tabel 0.6
Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Customer Satisfaction

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1.	0,896	0,355	Valid
2.	0,727	0,355	Valid
3.	0,673	0,355	Valid

4.	0,707	0,355	Valid
5.	0,758	0,355	Valid
6.	0,825	0,355	Valid
7.	0,665	0,355	Valid
8.	0,832	0,355	Valid
9.	0,862	0,355	Valid
10.	0,844	0,355	Valid
11.	0,850	0,355	Valid

Sumber: Hasil Olah Data

3.2.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur (Suryadi et al., 2019, hal, 185) instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat.” Maka tujuan dari dilakukannya uji Reliabilitas ini adalah untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Formula yang digunakan untuk menguji Reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa (α) dari Cronbach dalam sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{11} : Reliabilitas instrumen atau koefisien korelasi atau korelasi *alpha*
 k : banyaknya butir soal
 $\sum \sigma_i^2$: jumlah varians bulir
 σ_t^2 : varians total
 N : jumlah responden

Menurut Nunnally dalam (Suryadi et al., 2019, hal. 187), suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai koefisien $\alpha > 0.70$ Langkah-langkah pengujian reliabilitas instrument dilakukan menggunakan Software SPSS version 26.0 menggunakan rumus Alpha Cronbach. Berikut ini adalah langkah-langkah pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan SPSS version 26.0:

1. Input data per item dan totalnya dari setiap variabel pada *Data View* dalam *SPSS*
2. Klik menu *Analyze, Scale, Reliability Analysis*
3. Pindahkan semua item ke kotak *items* yang ada di sebelah kanan, klik *Statistic* dan bubuhkan centang pada *Scale If Item Deleted*, klik *Continue*, dan pastikan dalam model *Alpha*.
4. Klik OK
5. Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r , dengan kriteria sebagai berikut:
 - 1) Jika nilai $r_{hitung} \geq$ nilai r_{tabel} , maka instrument dinyatakan reliable
 - 2) Jika nilai $r_{hitung} <$ nilai r_{tabel} , maka instrument dinyatakan tidak reliable

Berikut ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas variabel X dan variabel Y menggunakan SPSS version 26.0.

Tabel 0.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel	Alpha Cronbach		Keterangan
		Rhitung	Rtabel	
1.	Manajemen Layanan Publik (X)	0,926	0,355	Reliabel
2.	Customer Satisfaction (Y)	0,935	0,355	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data

3.2.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data

3.2.5.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi data normal atau tidak. Dengan diketahuinya suatu kelompok data distribusi normal maka estimasi yang kuat sangat mungkin terjadi atau kesalahan mengestimasi dapat diperkecil atau dihindari. Terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian normalitas dengan Liliefors Test. Menurut Harun Al Rasyid dalam Abdurahman, M., dkk (2017, p. 261) kelebihan Liliefors Test adalah penggunaan atau

perhitungannya yang sederhana, serta cukup kuat (powerful) sekalipun dengan ukuran sampel kecil.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan SPSS (Statistics Product and Service Solution). Adapun langkah-langkah pengujian normalitas data menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test dengan Lilliefors Significance Correction menurut (Wijayanti, 2021, p. 66) adalah sebagai berikut:

1. Aktifkan SPSS hingga tampak *spreadsheet*;
2. Aktifkan *Variabel View*, kemudian isi data sesuai keperluan
3. Input data per item dan totalnya dari setiap variabel (Variabel X dan Y) pada *Data View* dalam SPSS.
4. Klik menu *Analyze, Regression, Linier*.
5. Pindahkan item variabel kompetensi penggunaan media google classroom ke kotak items yang ada di sebelah kanan, klik *Statistics* dan bubuhkan centang pada *Unstandardized*, klik *Continue* dan OK.
6. Lalu muncul *Output Data Res 1*.
7. Klik menu *Analyze, Regression, Linier*.
8. Pindahkan item variabel penggunaan media google classroom ke kotak items yang ada di sebelah kanan, klik *Statistics* dan bubuhkan centang pada *Unstandardized*, klik *Continue* dan OK.
9. Lalu muncul *Output Data Res 2*.
10. Klik *Nonparametric Test, Legacy Dialog, One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test*.
11. Pindahkan item *Unstandardized Res 1* dan *Unstandardized Res 2* ke kotak *Test Variable List*,
12. Dalam *Test Distribution*, centang *Normal*.
13. Klik OK, muncul hasilnya.
14. Membuat kesimpulan, sebagai berikut:
 - a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
 - b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

3.2.5.2. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Burlett. Dimana kriteria yang digunakan adalah apabila nilai hitung $X^2 >$ nilai tabel X^2 , maka H_0 menyatakan varians skornya homogen ditolak, namun dalam hal lainnya diterima. Nilai hitung X^2 diperoleh dengan rumus:

$$\chi^2 = (\ln 10) \left[B - \left(\sum db \cdot \log S_i^2 \right) \right]$$

Ket: S_i^2 = Varians tiap kelompok data
 $db_i = n-1$ = derajat kebebasan setiap kelompok
 B = Nilai Barlett = $(\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$
 S_{gab}^2 = Varians gabungan = $S_{gab}^2 = \frac{\sum db S_i^2}{\sum db}$

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian homogenitas varians ini adalah: (Abdurrahman, Muhidin, & Somantri, 2017, hal. 265)

- 1) Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut, dan
- 2) Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses penghitungan, dengan model tabel sebagai berikut:

Tabel 0.8
Model Tabel Uji Barlett

Sampel	db=n-1	S_i^2	Log S_i^2	db. Log S_i^2	db. S_i^2
1					
2					
3					
...					
Σ					

- 3) Menghitung varians gabungan
- 4) $S_{gab}^2 = \text{Varians gabungan} = \frac{\sum db S_i^2}{\sum db}$
- 5) Menghitung log dari varians gabungan

- 6) Menghitung nilai Barlett
- 7) $B = \text{Nilai Barlett} = (\text{Log } S^2_{gab})(\sum db1)$
- 8) Menghitung nilai χ^2 .
Dimana
- 9) $S_i^2 = \text{Varians tiap kelompok data}$
- 10) Menentukan nilai dan titik kritis pada $\alpha = 0,05$ dan $db = k-1$
- 11) Membuat kesimpulan
 - a) Nilai hitung $X^2 < \text{nilai tabel } X^2$, H_0 diterima (variasi data dinyatakan homogen)
 - b) Nilai hitung $X^2 > \text{nilai tabel } X^2$, H_0 ditolak (variasi data dinyatakan tidak homogen)

3.2.5.3. Uji Linearitas

(Sambas Ali Muhidin A. M., 2017, p. 267) Teknik analisis statistika yang didasarkan pada asumsi linearitas adalah analisis hubungan. Asumsi linearitas dapat diterangkan sebagai asumsi yang menyatakan bahwa hubungan antar variabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus. Artinya, peningkatan atau penurunan kuantitas di satu variabel, akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya.

Sebelum melakukan uji linieritas, data ordinal dikonversi terlebih dahulu menjadi data interval dengan menggunakan *Methodes Succesive Interval* (MSI) yang merupakan salah satu program tambahan dari Microsoft *Excel*. Setelah data dikonversi, selanjutnya uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS (Statistics Product and Service Solution)*.

3.2.6. Konversi Data

Konversi data pada penelitian ini diperlukan untuk perhitungan statistik analisis jalur yang mengharuskan data bersifat interval terlebih dahulu sebelum dilakukan uji regresi, mengingat pada penelitian ini data yang diperoleh dari angket masih bersifat ordinal maka diperlukan konversi menggunakan *Methodes Succesive Interval* (MSI) melalui aplikasi *Microsoft Excel*. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk merubah data ordinal menjadi interval menggunakan MSI adalah sebagai berikut:

- 1) Input skor yang diperoleh pada lembar kerja (*worksheet*) Excel.
- 2) Klik “*Add-ins*” pada Menu Bar lalu pilih *Statistics*.
- 3) Klik “*Succesive Interval*” pada Menu Analyze, hingga muncul kotak dialog “*Method Of Succesive Interval*”.
- 4) Klik “*Drop Down*” untuk mengisi Data Range pada kotak dialog Input, dengan cara memblok skor yang akan diubah skalanya.
- 5) Pada kotak dialog tersebut, kemudian centang () Input *Label in First Now*.
- 6) Pada Option Min Value isikan dengan data yang paling rendah dan *Max Value* diisi dengan data yang paling besar.
- 7) Selanjutnya pada *Output*, tentukan *Cell Output*, untuk menyimpan hasil yang telah diolah pada cell yang anda inginkan.
- 8) Klik “OK”

3.2.7. Teknik Analisis Data

3.2.7.1. Teknik Analisis Deskriptif

Mendeskripsikan data pada dasarnya merupakan upaya untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan secara deskriptif. Rumusan masalah tersebut dapat dilihat pada rumusan masalah nomor 1 dan 2 yaitu Bagaimana gambaran manajemen layanan Publik guru Bagaimana gambaran manajemen mutu layanan di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta? dan Bagaimana gambaran tingkat Customer Satisfaction di Bale Madukara atau Mall Pelayanan Publik kabupaten Purwakarta?

Tujuannya yaitu untuk Memaparkan gambaran terkait layanan yang diberikan oleh bagian administrasi bale Madukara Kabupaten Purwakarta serta dapat memaparkan gambaran Customer Satisfaction yang diperoleh dari kualitas layanan yang diberikan di Bale Madukara Purwakarta.

3.2.7.2. Teknik Analisis Inferensial

Analisis regresi linier sederhana digunakan dalam situasi di mana suatu variabel bebas dihipotesiskan akan mempengaruhi satu variabel terikat (Sekaran dan Bougie yang dialihbahasakan oleh tim editor penerbit salemba, 2017:138) dalam (Ningtyas, 20014, hal. 92) .

Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen/kriteria dapat diprediksi melalui variabel independen atau prediktor secara individual. Perasamaan regresi linier sederhana yang mengacu kepada Sekaran dan Bougie yang dialihbahasakan oleh tim editor penerbit salemba (2017:139) adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Keterangan:

\hat{Y} = Nilai yang diprediksi

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

x = Nilai variabel independen

3.2.8. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (M, 2017, p. 39).

Hipotesis menurut Cooper dan Schindler dalam (Suryadi et al., 2019, hal. 119) adalah sebuah proposisi yang dirumuskan untuk diuji secara empirik; sebuah pernyataan sementara yang menjelaskan hubungan antarvariabel. Jawaban yang bersifat sementara tersebut perlu diuji kebenarannya, sedangkan pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis ini.

Kriteria hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Ho : Tidak terdapat gambaran positif terkait Manajemen Layana Publik terhadap Customer Satisfaction Bale Madukara Mall Pelayana Publik Kabupaten Purwakarta.

Ha : Terdapat gambaran positif dan signifikan antara Manajemen Layana Publik terhadap Customer Satisfaction Bale Madukara Mall Pelayana Publik Kabupaten Purwakarta.

Kriteria pengujian sebagai berikut.

1. Ho diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, artinya Tidak terdapat gambaran positif terkait Manajemen Layana Publik terhadap

Customer Satisfaction Bale Madukara Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta.

2. H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%, artinya Terdapat gambaran positif dan signifikan antara Manajemen Layanan Publik terhadap Customer Satisfaction Bale Madukara Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purwakarta.