

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Bungin (2008:38-39), “penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain.” Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:5), “melalui penelitian eksplanatori, dapat diketahui hubungan variabel penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.” Penelitian ini bersifat eksplanatori untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Silalahi (2009:76-77), penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai “penelitian masalah sosial berdasarkan pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan kebenaran generalisasi prediktif teori.” Penggunaan pendekatan kuantitatif dikarenakan terdapat pengujian dan analisis statistik mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Batu Jl. S. Parman No. 100, Blimbing, Jawa Timur.

Penelitian dilakukan dengan hanya membatasi Wajib Pajak Orang Pribadi. Peneliti mengambil lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa di tempat penelitian menunjukkan adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak, penerimaan pajak dan kepatuhan, sehingga perlu dianalisis pengaruh dari kualitas pelayanan apakah benar menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.

### **C. Variabel dan Skala Pengukuran**

#### **1. Konsep Penelitian**

Penelitian memerlukan adanya pemahaman tentang konsep dari suatu permasalahan yang hendak diteliti, karena agar dapat menggambarkan secara tepat fenomena yang diamati. Singarimbun dan Effendi (2008:34) menyatakan bahwa “konsep merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang ada dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.” Dikatakan sebagai konsep apabila sesuatu itu berbentuk abstrak dan agar konsep dapat diteliti maka perlu dioperasionalkan dengan cara menjadikan variabel tertentu. Konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Kualitas Pelayanan**

Merupakan suatu penilaian atas sejauh mana suatu jasa atau pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan atau ekspektasi yang baik kepada pelanggan.

b. Kepuasan

Merupakan suatu perasaan yang timbul setelah membandingkan persepsi kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan – harapannya. Kepuasan dapat menghasilkan persepsi positif dan negatif.

## 2. Variabel Penelitian

Setiap kegiatan penelitian memusatkan perhatiannya pada beberapa fenomena atau gejala utama dan pada beberapa fenomena lain yang relevan. Menurut Best dalam Narbuko dan Achmadi (2007:118) “Variabel penelitian adalah kondisi – kondisi atau serenteristik – serenteristik yang oleh peneliti dimanipulasikan, dikontrol atau diobservasi dalam suatu penelitian.” Sedangkan Direktorat Pendidikan Tinggi (Depdikbud) dalam Narbuko dan Achmadi (2007:118) menjelaskan bahwa “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian.” Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian meliputi faktor – faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel penelitian ini merupakan segala sesuatu yang ditetapkan di dalam penelitian untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel tergantung (*dependent variable*), dan variabel bebas (*independent variable*).

a. Variabel Independen (X)

Menurut Narbuko dan Achmadi (2007:119) “Variabel independen merupakan kondisi – kondisi atau karakteristik – karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya

dengan fenomena yang diobservasi.” Variabel ini mempengaruhi variabel lain secara bebas. Dalam penelitian ini variabel independen yang dimaksud adalah kualitas pelayanan yang terbagi atas berbagai macam dimensi *servqual* seperti keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan bukti fisik ( $X_5$ ).

b. Variabel Dependen (Y)

Menurut Narbuko dan Achmadi (2007:119), “Variabel dependen adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, pengubah atau mengganti variabel bebas.” Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan Wajib Pajak (Y).

### 3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Nazir (2003:126) menyebutkan bahwa “definisi operasional yaitu suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan serta memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.” Inti definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan pengukuran suatu variabel.

Konsep kualitas pelayanan terbagi atas lima dimensi atau variabel yang terbagi atas *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, *empathy* atau empati dan *tangibles* atau bukti fisik.

Dimensi tersebut dapat dijabarkan seperti berikut ini :

a *Reliability*/Keandalan ( $X_1$ ).

*Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Adapun indikator dan item dari keandalan adalah sebagai berikut:

- 1) *Speed of service* (kecepatan dalam melayani)
    - a) Kecepatan dalam melayani ketika baru pertama kali datang (menyambut dengan cepat)
    - b) Kecepatan dalam melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan
    - c) Kecepatan dalam mengatasi kesalahan
  - 2) *Accuracy of Transactions* (ketepatan/keakuratan dalam melayani)
    - a) Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja
    - b) Menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah
    - c) Konsisten atau ulet dalam menyelesaikan permasalahan
- b) *Responsiveness/Daya Tanggap* ( $X_2$ ).

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator sebagai berikut :

1) *Speed of Response to Complaints* (kecepatan dalam menanggapi keluhan)

- a) Selalu menanggapi keluhan dengan sabar
- b) Menawarkan layanan cepat untuk pelanggan
- c) Tanggap dalam merespon keluhan
- d) Kecepatan dalam memecahkan permasalahan yang di ajukan

2) *Concern and Desire for Assisting* (kepedulian dan keinginan untuk membantu)

- a) Menginformasikan ketika layanan akan dilakukan
- b) Selalu bersedia untuk membantu pelanggan
- c) Siap melayani mudah menanggapi permintaan pelanggan
- d) Memiliki keinginan untuk melayani sampai tuntas

c *Assurance/Jaminan* (X<sub>3</sub>).

*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Adapun indikator dari jaminan adalah sebagai berikut :

1) *Concern for Customers* (kepedulian pada pelanggan)

- a) Selalu sigap atau prima dalam memberikan pelayanan
- b) Memiliki rasa percaya diri ketika melayani

2) *Staff attitude* (sikap pegawai dalam melayani)

- a) Sikap sopan dalam memberikan pelayanan
- b) Selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan

- c) Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan
- 3) *Security for transactions* (jaminan keamanan dalam melayani)
  - a) Pegawai memberikan rasa aman pada saat melayani
  - b) Pegawai memberikan rasa nyaman pada saat melayani
- d) *Empathy*/Empati (X<sub>4</sub>).

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya. Adapun indikator dari empati adalah sebagai berikut :

- 1) *Ease of Communication*
  - a) Pegawai sangat komunikatif dalam melayani
  - b) Pegawai bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada pelanggan sebelum melayani
- 2) *Attention and Patience*
  - a) Pegawai memberikan perhatian secara pribadi
  - b) Pegawai mampu melayani dengan hati yang tulus
  - c) Pegawai memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama
  - d) Pegawai memahami kebutuhan pelanggan
- e) *Tangibles*/Bukti Fisik (X<sub>5</sub>).

*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang

dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Adapun indikator dari bukti fisik adalah sebagai berikut :

- 1) *Availability offacilities* (kelengkapan fasilitas)
  - a) Ruang dilengkapi petunjuk dan informasi
  - b) Penataan benda-benda penghias menarik
  - c) Fasilitas pelayanan canggih
- 2) *Cleanliness, ambience, maintenance etc.* (kebersihan, suasana, perawatan)
  - a) Ruang terjaga kebersihannya
  - b) Suasana ruangan kondusif atau jauh dari gangguan
  - c) Perawatan ruangan sangat baik
- 3) *Layout* (tata ruang)
  - a) Tata ruang memudahkan dalam mengakses pelanggan
  - b) Ruang tunggu nyaman
- 4) *Staff Performance* (penampilan pegawai)
  - a) Pegawai berpenampilan rapi
  - b) Pegawai berpenampilan sopan

f. Kepuasan Wajib Pajak (Y).

Kepuasan Wajib Pajak adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan produk yang diharapkan. Indikator dari kepuasan dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Keinginan untuk menggunakan kembali

- a) Keinginan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan dalam jangka waktu dekat
  - b) Keinginan menggunakan kembali dalam jangka waktu yang lama
- 2) Bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain
- a) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain
  - b) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga
  - c) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada instansi
- 3) Bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama
- a) Bersedia menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini
  - b) Bersedia menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa akan datang
- 4) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi
- a) Pelayanan yang diberikan memiliki efektifitas prosedur sesuai dengan saya harapkan
  - b) Pelayanan yang diberikan memiliki efisiensi waktu yang baik sesuai yang saya harapkan

Secara operasional, variabel, indikator, dan item dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian.

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Pelayanan	Keandalan (X <sub>1</sub> )	<i>Speed of service</i> (kecepatan dalam melayani)	1) Kecepatan dalam melayani ketika baru pertama kali datang (menyambut dengan cepat)	Naik (2010) & Ramseok (2010)
			2) Kecepatan dalam melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
			3) Kecepatan dalam mengatasi kesalahan	
		<i>Accuracy of Transactions</i> (ketepatan / keakuratan dalam melayani)	1) Melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja	
			2) Menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah	
			3) Konsisten atau ulet dalam menyelesaikan permasalahan	
Daya tanggap (X <sub>2</sub> )	<i>Speed of Response to Complaints</i> (kecepatan dalam menanggapi keluhan)	1) Selalu menanggapi keluhan dengan sabar	Naik (2010) & Ramseok (2010)	
		2) Menawarkan layanan cepat untuk pelanggan		
		3) Tanggap dalam merespon keluhan		
		4) Kecepatan dalam memecahkan permasalahan yang di ajukan		
	<i>Concern and Desire for Assisting</i> (kepedulian dan keinginan untuk membantu)	1) Menginformasikan ketika layanan akan dilakukan		
		2) Selalu bersedia untuk membantu pelanggan		
		3) Siap melayani mudah menanggapi permintaan pelanggan		
		4) Memiliki keinginan untuk melayani sampai tuntas		

Lanjutan Tabel 3

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber		
Jaminan (X <sub>3</sub> )	<i>Concern for Customers</i> (kepedulian pada pelanggan)		1) Selalu sigap atau prima dalam memberikan pelayanan	Naik (2010) & Ramseok (2010)		
			2) Memiliki rasa percaya diri ketika melayani			
		<i>Staff attitude</i> (sikap pegawai dalam melayani)	1) Sikap sopan dalam memberikan pelayanan			
			2) Selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan			
	3) Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan					
	<i>Security for transactions</i> (jaminan keamanan dalam melayani)	1) Pegawai memberikan rasa aman pada saat melayani				
		2) Pegawai memberikan rasa nyaman pada saat melayani				
	Empati (X <sub>4</sub> )	<i>Ease of Communication</i>			1) Pegawai sangat komunikatif dalam melayani	Naik (2010) & Ramseok (2010)
					2) Pegawai bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada pelanggan sebelum melayani	
		<i>Attention and Patience</i> (Perhatian dan sabar)	1) Pegawai memberikan perhatian secara pribadi			
2) Pegawai mampu melayani dengan hati yang tulus						
3) Pegawai memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama						
4) Pegawai memahami kebutuhan pelanggan						

Lanjutan Tabel 3

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber			
Bukti fisik (X <sub>5</sub> )		<i>Availability of facilities</i> (kelengkapan fasilitas)	1) Ruang dilengkapi petunjuk dan informasi	Naik (2010) & Ramseok (2010)			
			2) Penataan benda-benda penghias menarik				
			3) Fasilitas pelayanan canggih				
		<i>Cleanliness, ambience, maintenance etc.</i> (kebersihan, suasana, perawatan)	1) Ruang terjaga kebersihannya				
			2) Suasana ruangan kondusif atau jauh dari gangguan				
			3) Perawatan ruangan sangat baik				
		<i>Layout</i> (Tata Ruang)	1) Tata ruang memudahkan dalam mengakses pelanggan				
			2) Ruang tunggu nyaman				
		<i>Staff Performance</i> (Penampilan pegawai)	1) Pegawai berpenampilan rapi				
			2) Pegawai berpenampilan sopan				
		Tingkat Kepuasan	Kepuasan Wajib Pajak (Y)		Keinginan untuk menggunakan kembali	1) Keinginan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan dalam jangka waktu dekat	Alsajjan (2014)
						2) Keinginan menggunakan kembali dalam jangka waktu yang lama	
Bersedia merekomendasikan kualitas pelayanan kepada orang lain	1) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain						
	2) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga						
	3) Bersedia merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada instansi						

Lanjutan Tabel 3

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Sumber
		Bersedia dengan sukarela memanfaatkan layanan yang berbeda dari instansi yang sama	1) Bersedia menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini 2) Bersedia menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa akan datang	
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau ekspektasi	1) Pelayanan yang diberikan memiliki efektifitas prosedur sesuai dengan saya harapkan 2) Pelayanan yang diberikan memiliki efisiensi waktu yang baik sesuai yang saya harapkan	

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2016

#### 4. Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini ditunjukkan dengan nilai jawaban responden atas indikator pengukuran. Pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan berdasarkan item-item dilakukan dengan kuisioner. Pengukuran terhadap item-item yang ada berskala interval, data dengan skala interval merupakan data yang sudah diurutkan. Sehingga skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Menurut Sugiyono (2012:134), “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.” Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pertanyaan. Responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap setiap pertanyaan dengan memilih salah

satu dari lima jawaban. Pemberian skor pada skala ini dimulai dengan angka 1 (Satu) sampai dengan angka 5 (lima) sebagaimana dalam tabel 4 berikut.

**Tabel 4. Skor Jawaban Responden.**

No	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat Setuju (SS), Sangat Baik (SB)	5
2.	Setuju (S), Baik (B)	4
3.	Ragu-Ragu (RR), Cukup (C)	3
4.	Tidak Setuju (TS), Tidak Baik (TB)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS), Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber: Sugiyono (2012:133).

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Singarimbun dan Effendi (2008:152) menjelaskan bahwa “populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya dapat diduga.” Sedangkan menurut Sugiyono (2012:119), “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan di dalam penelitian ini untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya.” Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu berjumlah 21.381 orang.

##### **2. Sampel**

Arikunto (2013:174) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Bila populasi tersebut besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu,

tenaga, dan dana, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk menentukan besaran sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin* seperti dibawah ini:

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

$$n = \frac{21.381}{1 + 21.381(0.10)^2}$$

$$= 99,53 \text{ dibulatkan } 100$$

Keterangan :  $n$  = ukuran sampel minimum yang akan diambil

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (*error*) dengan menggunakan tingkat eror sebesar 10%

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana *sampling accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena tidak memungkinkan untuk peneliti mendatangi langsung satu persatu sampel penelitian hal tersebut dikarenakan Wajib Pajak merupakan orang yang tidak dikenal (Sugiyono, 2007:84-85). Berdasarkan perhitungan sampel maka ditetapkan sampel penelitian sejumlah 100 orang Wajib Pajak orang pribadi yang dilakukan secara *accidental*. Metode ini digunakan karena tidak memungkinkan peneliti untuk mendatangi tempat atau rumah masing-masing Wajib Pajak,

sehingga peneliti akan mengambil orang yang tidak sengaja ditemui untuk melakukan pembayaran pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari obyek yang diteliti. Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### **1. Kuisioner**

Teknik metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pernyataan yang tertulis dalam bentuk angket yang telah disusun secara terstruktur untuk responden yang sebagai sumber dari sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **2. Dokumentasi**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan mencatat dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini serta literatur yang relevan untuk menunjang penelitian ini.

### **F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Uji validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen dan untuk mengetahui ketepatan dari apa yang ingin diukur. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian validitas konstruk, yaitu validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya dengan menggunakan analisis item melalui perhitungan rumus korelasi *product moment* (Siregar, 2012:77). Suatu instrumen dinyatakan valid apabila :

- a Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,296 (n = 30).
- b Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel ( $\alpha$  ; n - 2) n = jumlah sampel.
- c Nilai  $sig \leq \alpha$ .

Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

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

Keterangan :

- r = Korelasi
- X = Skor setiap item
- Y = Skor total dikurangi item tersebut
- N = Ukuran sampel

Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r = 0,3. Jadi, jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika

jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner konsisten dari waktu ke waktu. Menurut Rochaety (2007:54), uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas *alpha cronbach*

$S^2$  = Varians skor keseluruhan

$S_i^2$  = Varians masing-masing item

Rumus tersebut berlaku apabila :

- a Nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  artinya instrumen penelitian tersebut bersifat reliabel atau dapat dipercaya.
- b Nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka instrumen penelitian tersebut tidak bersifat reliabel atau tidak dapat dipercaya.

### 3. Hasil Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Menurut Neuman (2013:238), validitas adalah seberapa baik kesesuaian indikator empiris dengan definisi konseptual dari konstruk yang diukur oleh indikator tersebut. Sedangkan menurut Arikunto (2002:144), validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Namun sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji validitas dilakukan untuk melihat valid tidaknya data yang dibuat peneliti. Hal ini merujuk pada ketepatan alat ukur/ skala/ instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila setiap pertanyaan

mampu mengukur atau mengungkap apa yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan Wajib Pajak.

Variabel keandalan ( $X_1$ ) terdiri atas 6 item, variabel daya tanggap ( $X_2$ ) sebanyak 8 item, variabel jaminan ( $X_3$ ) terdiri atas 7 item, variabel empati ( $X_4$ ) terdiri atas 6 item, variabel bukti fisik ( $X_5$ ) terdiri atas 10 item serta variabel kepuasan Wajib Pajak (Y) sebanyak 9 item. Kriteria penilaian valid atau tidaknya pertanyaan pada kuesioner itu didasarkan pada perbandingan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS 17, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5 Validitas Keandalan ( $X_1$ )**

No	Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X1-1	0.600	0.296	Valid
2	X1-2	0.530	0.296	Valid
3	X1-3	0.710	0.296	Valid
4	X1-4	0.732	0.296	Valid
5	X1-5	0.681	0.296	Valid
6	X1-6	0.683	0.296	Valid

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

**Tabel 6 Validitas Daya Tanggap ( $X_2$ )**

No	Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X2-1	0.710	0.296	Valid
2	X2-2	0.563	0.296	Valid
3	X2-3	0.601	0.296	Valid
4	X2-4	0.616	0.296	Valid
5	X2-5	0.721	0.296	Valid
6	X2-6	0.622	0.296	Valid
7	X2-7	0.609	0.296	Valid
8	X2-8	0.749	0.296	Valid

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

**Tabel 7 Validitas Jaminan (X<sub>3</sub>)**

No	Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X3-1	0.655	0.296	Valid
2	X3-2	0.500	0.296	Valid
3	X3-3	0.588	0.296	Valid
4	X3-4	0.677	0.296	Valid
5	X3-5	0.533	0.296	Valid
6	X3-6	0.550	0.296	Valid
7	X3-7	0.703	0.296	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2016

**Tabel 8 Validitas Empati (X<sub>4</sub>)**

No	Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X4-1	0.762	0.296	Valid
2	X4-2	0.705	0.296	Valid
3	X4-3	0.737	0.296	Valid
4	X4-4	0.774	0.296	Valid
5	X4-5	0.700	0.296	Valid
6	X4-6	0.753	0.296	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2016

**Tabel 9 Validitas Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)**

No	Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X5-1	0.792	0.296	Valid
2	X5-2	0.877	0.296	Valid
3	X5-3	0.852	0.296	Valid
4	X5-4	0.860	0.296	Valid
5	X5-5	0.717	0.296	Valid
6	X5-6	0.856	0.296	Valid
7	X5-7	0.815	0.296	Valid
8	X5-8	0.766	0.296	Valid
9	X5-9	0.798	0.296	Valid
10	X5-10	0.673	0.296	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2016

**Tabel 10 Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

No	Item Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Y-1	0.699	0.296	Valid
2	Y-2	0.454	0.296	Valid
3	Y-3	0.834	0.296	Valid
4	Y-4	0.669	0.296	Valid
5	Y-5	0.583	0.296	Valid
6	Y-6	0.747	0.296	Valid
7	Y-7	0.725	0.296	Valid
8	Y-8	0.606	0.296	Valid
9	Y-9	0.584	0.296	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Jumlah pertanyaan keseluruhan dari variabel tersebut adalah sebanyak 46 butir. Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program *SPSS 17 For Windows*, atribut-atribut tersebut dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrument penelitian. Hal ini didasarkan pada nilai  $r$  hitung yang seluruhnya lebih tinggi dari  $r$  tabel.

#### b. Uji Reabilitas

Pada uji reliabilitas ini, akan dilihat apakah suatu kuesioner tepat, konsisten, dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan (Singarimbun & Effendi, 2006:140). Pada penelitian ini, perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Croanbach*

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) dari *Cronbach*. Suatu instrument penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Standart <i>Alpha Croanbach</i>	Kategori Reliabilitas
Keandalan	0,862	0,60	Reliabel
Daya Tanggap	0,881	0,60	Reliabel
Jaminan	0,843	0,60	Reliabel
Empati	0,900	0,60	Reliabel
Bukti Fisik	0,952	0,60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,894	0,60	Reliabel

Sumber : *Data Primer diolah, 2016*

Dari hasil uji reliabilitas yang terdapat pada tabel 11 diperoleh hasil koefisien reliabilitas *alpha* masing-masing variabel  $> 0,60$ . Data-data tersebut dikatakan

reliabel karena memiliki nilai koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,60. Maka, dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya sebagai instrumen penelitian.

## **G. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden dan atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2007:169). Menurut Siregar (2014:125), Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan penghitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Pengertian statistik deskriptif menurut Usman dan Akbar (2008:3) adalah susunan angka yang memberikan gambaran tentang data yang disajikan dalam bentuk-bentuk tabel, diagram, histogram, poligon frekuensi, ozaiv (*ogive*), ukuran penempatan, ukuran gejala pusat, simpangan baku, angka baku, kurva normal, korelasi, dan regresi linier. Statistik dalam arti sempit atau statistik deskriptif dapat berfungsi untuk menyajikan data tertentu ke dalam tabel dan diagram. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.

### **2. Analisis Statistik Inferensial**

Menurut Silalahi (2010:37) statistik inferensial merupakan teknik untuk mengetahui atau mengukur derajat hubungan atau perbedaan antara dua variabel

atau lebih dengan penggeneralisasian informasi atau secara lebih spesifik membuat simpulan dari data sampel untuk populasi. Analisis statistik inferensial terdiri atas:

#### a Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik atau uji asumsi dasar digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinieritasan dari suatu populasi data (Siregar, 2012:53). Uji asumsi klasik ini dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas untuk mengetahui apakah model regresi berganda dalam penelitian ini terbebas dari asumsi – asumsi klasik statistik.

##### 1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika asumsi ini dilanggar akan menyebabkan uji statistik ini tidak valid. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* yang mempunyai prinsip kerja membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoretik dengan frekuensi kumulatif distribusi empirik. Besarnya nilai taraf signifikan  $\alpha > 0,05$  maka data terdistribusi normal, namun jika  $\alpha < 0,05$  data tidak terdistribusi normal.

##### 2. Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ada tidaknya variabel bebas yang berkorelasi dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model. Kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang kuat antara satu variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Pengujian ini juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan

kesimpulan mengenai uji parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menguji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau  $VIF < 10$ , maka dapat dikatakan bahwa model tersebut bebas dari multikolinieritas.

### 3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Apabila varians berbeda, disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya Heteroskedastisitas maka digunakan dasar analisis scatterplot sebagai berikut :

- a Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik tertentu yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### **b Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Usman dan Akbar (2008:241) analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua variabel prediktor atau lebih terhadap satu variabel kriterium atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (X) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (Y). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk

mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ), jaminan ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ ) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

Pada penelitian ini, terdapat 5 (lima) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Maka rumusan matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

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

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan Pelanggan

$a$  = *constant*

$b_1$  = Koefisien regresi antara *reliability* dengan kepuasan pelanggan

$b_2$  = Koefisien regresi antara *responsiveness* dengan kepuasan pelanggan

$b_3$  = Koefisien regresi antara *assurance* dengan kepuasan pelanggan

$b_4$  = Koefisien regresi antara *empathy* dengan kepuasan pelanggan

$b_5$  = Koefisien regresi antara *tangible* dengan kepuasan pelanggan

$X_1$  = Variabel *reliability*

$X_2$  = Variabel *responsiveness*

$X_3$  = Variabel *assurance*

$X_4$  = Variabel *empathy*

$X_5$  = Variabel *tangible*

$e$  = *Error disturbance*

### c Uji Hipotesis

#### 1. Uji Statistik F

Uji statistik F menguji hubungan regresi yang secara simultan atau serentak dari variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F bertujuan untuk mengukur tingkat keberartian hubungan secara keseluruhan koefisien regresi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  serta signifikansi F (Sig F) dengan nilai  $\alpha$  (5%) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a Jika  $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan arti variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b Jika  $F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- c Atau jika  $\text{sig } F > \alpha (5\%) = H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- d Jika  $\text{sig } F < \alpha (5\%) = H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

## 2. Uji Statistik t

Uji statistik t adalah uji statistik secara individu atau parsial untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat, guna mengukur variabel dominan dalam penelitian.

- a Uji t memiliki rumusan hipotesis seperti berikut :

$H_0 = 0$ , berarti variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a = 0$ , berarti variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

- b Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , dan nilai signifikansi t (sig t) dengan nilai  $\alpha (5\%)$ , dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1)  $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

- 2)  $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- 3) Atau jika  $\text{sig } t > \alpha (5\%) = H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, maka variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- 4) Jika  $\text{sig } t < \alpha (5\%) = H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

#### **d Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi berganda  $R^2$  dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas ( $X$ ) yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu (Gujarati, 2001:46). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Batas nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai  $R^2$ , maka semakin baik hasil regresinya.