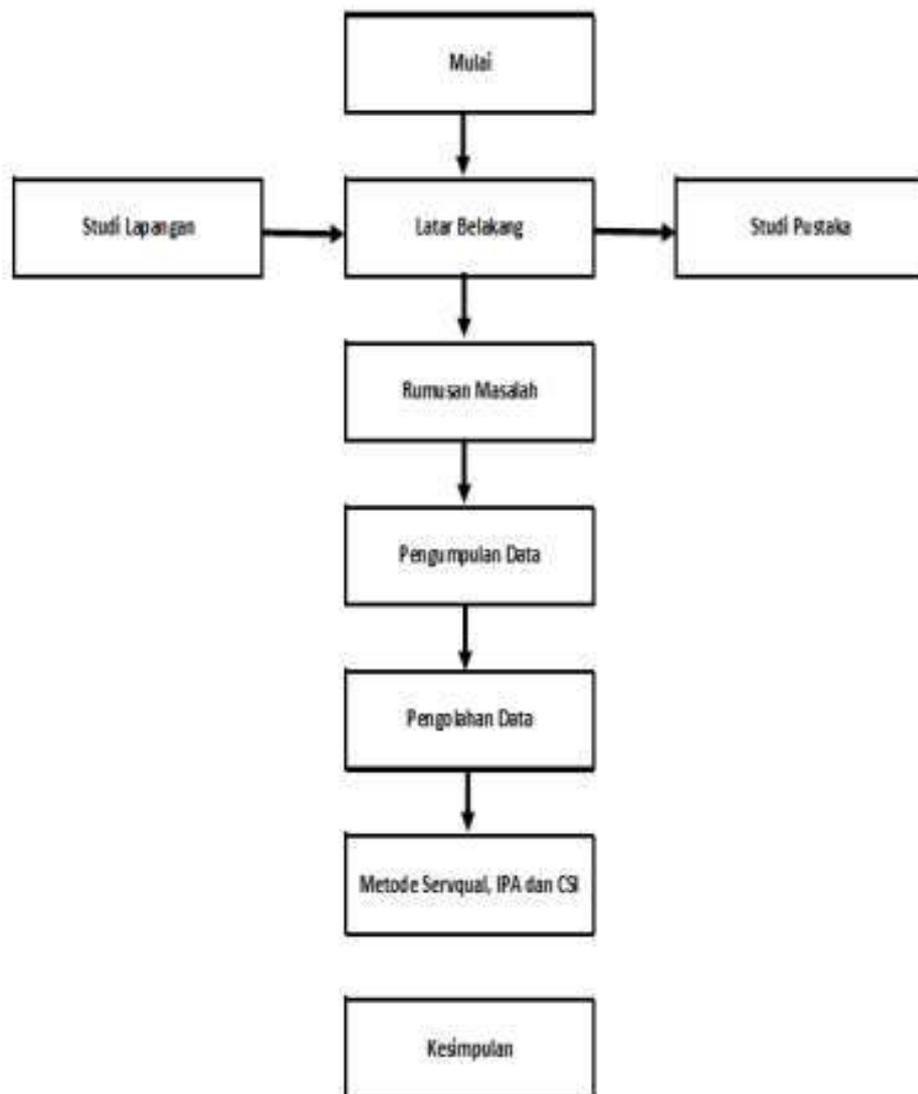


## BAB III METEDEOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Design Penelitian



**Gambar 3. 1** Desain Penelitian

### 3.2. Variabel Penelitian

#### 3.2.1. Variabel Dependen

Variabel Terikat di gunakan peneliti dari data Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3. 1** Pernyataan dari pelayanan

No	Pernyataan
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>	
1	Kebersihan dalam ruangan serta fasilitas dalam ruangan terjaga
2	penampilan yang menarik pada karyawan atau kerapahian dalam memakai seragam
3	<i>Attitude</i> karyawan dalam menyambut atau berbicara kepada pelanggan
4	Atribut yang layak pakai yang digunakan dalam mengantar barang kepada pelanggan
5	alat komunikasi atau aplikasi jasa kurir kepada pelanggan
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>	
6	Pengiriman yang tepat waktu dalam pengantaran barang sesuai jadwal pengiriman
7	Harga pengiriman jasa kurir yang sesuai dengan kompetitor di sektor batu aji
8	Kurir memiliki pengetahuan yang cukup dalam rute wilayah batu aji ( <i>Responsiveness</i> )
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>	
9	Pengantaran yang cepat sampai ketujuan
10	Kurir memiliki prilaku yang sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan
11	Kurir memiliki respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan
<b>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>	
12	Pengantaran barang yang sesuai dengan permintaan pelanggan
13	Nota pembayaran sesuai dengan harga barang yang di antar
14	Barang yang diterima pelanggan dalam keadaan bagus tanpa ada rusak sedikit pun
15	Tidak ada syarat ketentuan yang berlaku yang disembunyikan oleh kurir
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>	
16	Memberikan senyuman atau perhatian kepada pelanggan
17	kurir bersedia membantu pelanggan
18	memberikan pelayanan sesuai standar jasa kurir dan tanpa membedakan jenis kelamin dan umur kepada pelanggan

#### 3.2.2. Variabel Independen

Adalah *variable* bebas dan tidak bergantung dengan variabel lainnya:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) : T1, T2, T3, T4, T5
2. Keandalan (*Reliability*) : RL1, RL2, RL3
3. Tanggapan (*Responsiveness*) : RP1, RP2, RP3
4. Keyakinan (*Assurances*) : A1, A2, A3, A4
5. Empati (*Emphatys*) : E1, E2, E3

### 3.3. Populasi dan Sample

#### 1. Populasi

98 Data Populasi yang disurvei peneliti dalam studi kepuasan ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa kurir antara tanggal Feburari 2022 – Agustus 2022.

#### 2. Sample

Dari populasi di atas, ada 98 data dari 78 ukuran sampel setara yang diperoleh dalam penelitian ini. Data diperoleh dari periode Feburari 2022 – Agustus 2022 yang dipilih pada sejumlah variabel. Jika kita menghitung sampel menggunakan rumus teknik sampling *Slovin* dengan tingkat kesalahan 5% :

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

$$n = \frac{98}{1 + 98 (5\%)^2}$$

$$= \frac{98}{1 + 98(0.05)^2}$$

$$n = \frac{98}{1 + 98(0.0025)}$$

$$n = \frac{98}{1 + 0.245}$$

$$n = \frac{98}{1.245}$$

$$n = 78$$

### 3.4. Teknik Pengambilan Data

#### 3.4.1. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti dapat memperoleh teori dasar dan ide-ide tentang masalah yang diteliti dengan memeriksa dan memahami laporan akademik, literatur, atau bibliografi makalah ilmiah yang tersedia di landasan penelitian.

#### 3.4.2. Data Penelitian

Dalam penelitian lapangan, peneliti dapat menempuh berbagai cara. Metode ini sering digunakan oleh para peneliti. Artinya, Anda bisa datang langsung ke perusahaan untuk penelitian. Oleh karena itu, apa yang diharapkan dari peneliti dapat dilakukan dengan beberapa cara.:

1. Observasi

awal dari bagaimana menjalani atau mengamati secara langsung suatu objek penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Karena datanya ada dan benar.

2. Wawancara

Sedangkan untuk wawancara, peneliti dapat melakukan wawancara secara langsung dan tidak langsung. Wawancarai karyawan, pemilik, dan pelanggan layanan secara langsung untuk menemukan masalah umum dengan survei Tornado Kurir. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menyebarkan survei kepada konsumen dan pelanggan. Survei ini berisi pertanyaan dan pernyataan tentang layanan yang diberikan. Ini terdiri dari lima aspek kualitas layanan.

*Tangible, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy*. Dari nilai atribut yang dihasilkan 1, 2, 3, 4, dan 5 dari kelima dimensi tersebut, beri nilai kuesioner pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3. 2** Skala Likert untuk nilai persepsi dan harapan

Nilai	Persepsi (P)	Harapan (I)
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Setuju	Tidak Puas
3	Cukup Setuju	Cukup Puas
4	Setuju	Puas
5	Sangat Setuju	Sangat Puas

Dimensi-dimensi didalam kuesioner berjumlah 18 pertanyaan dan pernyataan yang tercakup kedalam 5 variabel kualitas layanan. Ada dimensi kinerja dan dimensi harapan disajikan dalam 2 tabel.

**Tabel 3. 3** Dimensi untuk kinerja jasa

No	Pernyataan	Simbol
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
1	Kebersihan dalam ruangan serta fasilitas dalam ruangan terjaga	T1
2	penampilan yang menarik pada karyawan atau kerapiahian dalam memakai seragam	T2
3	<i>Attitude</i> karyawan dalam menyambut atau berbicara kepada pelanggan	T3
4	Atribut yang layak pakai yang digunakan dalam mengantar barang kepada pelanggan	T4
5	alat komunikasi atau aplikasi jasa kurir kepada pelanggan	T5
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
6	Pengiriman yang tepat waktu dalam pengantaran barang sesuai jadwal pengiriman	RL1
7	Harga pengiriman jasa kurir yang sesuai dengan kompetitor di sektor batu aji	RL2
8	Kurir memiliki pengetahuan yang cukup dalam rute wilayah batu aji ( <i>Responsiveness</i> )	RL3
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
9	Pengantaran yang cepat sampai ketujuan	RP1
10	Kurir memiliki prilaku yang sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan	RP2
11	Kurir memiliki respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	RP3
<b>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>		
12	Pengantaran barang yang sesuai dengan permintaan pelanggan	A1
13	Nota pembayaran sesuai dengan harga barang yang di antar	A2
14	Barang yang diterima pelanggan dalam keadaan bagus tanpa ada rusak sedikit pun	A3

15	Tidak ada syarat ketentuan yang berlaku yang disembunyikan oleh kurir	A4
<b>Empati ( <i>Empathy</i> )</b>		
16	Memberikan senyuman atau perhatian kepada pelanggan	E1
17	kurir bersedia membantu pelanggan	E2
18	memberikan pelayanan sesuai standar jasa kurir dan tanpa membedakan jenis kelamin dan umur kepada pelanggan	E3

Ini adalah kuesioner keinginan dimensional untuk kesesuaian yang kira-kira sama dengan kinerja dimensional untuk berbagai kualitas layanan, dengan perbedaan bahwa pertanyaan ini memiliki teks deskriptif.

**Tabel 3. 4** Dimensi untuk harapan pelanggan

No	Pernyataan	Simbol
<b>Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )</b>		
1	<i>Clean kurir room center</i> adalah yang dapat disahkan sebagai penentu jadi saya beli atau tidak sekarang	T1
2	Tampilan kurir yang rapi dan mulus itulah yang di sahkan sebagai penentu apakah saya sudah tidak beli lagi atau tidak	T2
3	Gaya hidup tempat parkir yang luas dan ok inilah yang menjadi penentu jadi tidaknya saya membeli atau tidak.	T3
4	Ketersediaan kamar mandi yang halus dan tidak berbau itulah yang disepakati sebagai penentu jadi tidaknya saya beli lagi atau tidak	T4
5	Gaya Hidup Percakapan Kurir Berkomunikasi Dengan Pelanggan Melalui Jejaring sosial ( <i>Whatsapp</i> ) Inilah Yang Dibenarkan Sebagai Penentu Apakah Saya Tidak Beli Lagi Atau Tidak	T5
<b>Kehandalan ( <i>Reliability</i> )</b>		
6	Penawaran pengiriman barang harus tepat waktu inilah yang diorisasi sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli atau tidak	RL1
7	Biaya jasa kurir yang dipasok sesuai dengan badan barang itulah yang disepakati sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli	RL2
8	Kurir mengakui bahwa kurir adalah satu-satunya ini yang berwenang sebagai penentu jadi apakah saya tidak lagi membeli	RL3
<b>Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )</b>		
9	Kurir pengiriman cepat ke tempat liburan inilah yang disahkan sebagai penentu jadi tidaknya saya membeli	RP1
10	Kurir biasanya menjawab pertanyaan pembeli dengan sopan adalah apa yang sah sebagai penentu apakah saya tidak akan membeli lagi.	RP2
11	Kurir menjawab proses pembeli dengan benar adalah apa yang disahkan sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli.	RP3
<b>Keyakinan ( <i>Assurance</i> )</b>		
12	menyediakan barang sesuai pesanan pembeli, hanya itu saja yang berwenang sebagai penentu saya beli	A1
13	. Kwitansi pembelian harus akurat dan sesuai, itulah yang dikuasakan sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli.	A2
14	Kurir mensuplai barang dalam keadaan tepat atau tidak rusak lagi itulah yang sah sebagai penentu saya beli	A3

15	Tidak ada ungkapan dan situasi yang relevan yang dapat disembunyikan melalui kurir, itulah yang disepakati sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli atau tidak	A4
Empati ( <i>Emphaty</i> )		
16	Kurir mencatat klien adalah apa yang diotorisasi sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli atau tidak	E1
17	Kurir yang memperhatikan keinginan dan kebutuhan pembeli adalah hal yang sah sebagai penentu apakah saya tidak akan membeli lagi atau tidak.	E2
18	Kurir menawarkan penawaran kepada semua klien terlepas dari reputasi sosial adalah apa yang diotorisasi sebagai penentu apakah saya tidak lagi membeli atau tidak	E3

Penelitian kemudian dikirim tanpa penundaan atau berputar-putar ke solusi. Survei atau kuis yang tersebar luas mungkin berada dalam bentuk kueri atau Anda dapat menyelesaikan kueri dalam bentuk kuis. Setelah kuesioner ditutup, solusinya adalah memilih kolom kueri. Saat survei dibuka, Anda dapat membalas melalui cara mengetik reaksi Anda di dalam area yang disediakan. Berikut kuesionernya:

**Tabel 3. 5** Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Apakah menurut Anda ruangan kurir itu bersih?					
2.	penampilan kurir rapi dan bersih ?					
3.	Kurir bersikap sopan dan santun kepada costumers?					
4.	keranjang kurir yang masih layak pakai ?					
5.	Apakah komunikasi melalui Jejaring sosial ( <i>Whatsapp</i> ) dapat diakses antara kurir dan pelanggan ?					
6.	Apakah menurut Anda layanan pengiriman harus tepat waktu?					
7.	Menurut Anda, apakah harga jasa kurir yang ditawarkan sesuai dengan fisik barang?					
8.	Apakah menurut anda kurir tersebut mengetahui rute Batu Aji ?					
9.	Menurut anda apakah kurir cepat sampai tujuan?					
10.	Apakah menurut Anda kurir selalu menanggapi pertanyaan pelanggan dengan sopan?					

11.	Apakah menurut Anda kurir menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat?					
12.	Apakah menurut Anda kurir akan mengirimkan barang sesuai pesanan pelanggan?					
13.	Apakah menurut Anda bukti pembelian harus akurat dan masuk akal?					
14.	Apakah Anda yakin kurir mengirimkan barang dalam kondisi baik atau tidak rusak?					
15.	Apakah menurut Anda ada syarat dan ketentuan yang berlaku yang disembunyikan oleh kurir?					
16.	Apakah menurut Anda kurir memperhatikan pelanggan mereka?					
17.	Menurut anda, apakah kurir peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan					
18.	Apakah menurut Anda kurir melayani semua pelanggan tanpa memandang status sosial?					

Survei ini dihasilkan melalui Angket dengan memberikan kertas langsung pada customer nya dan didistribusikan melalui Angket yang sudah diisi ke pelanggan Tornado Kurir yang telah menyelesaikan pembelian produk yang sedang berlangsung.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Langkah analisis yang dilakukan meliputi :

#### 1. Analisis *Servqual*

Untuk mengetahui persepsi dan harapan klien Tornado kurir *Service* atas penawaran yang diberikan dan hasil perhitungannya disebut sebagai *Service Quality*.

#### 2. Analisis Data menggunakan *IPA*

Informasi dari evaluasi *IPA* ini adalah untuk menentukan operator besar dari penawaran Kurir Tornado Dalam metodologi *IPA* yang berbeda, yang diuji melalui penyesuaian ekspektasi yang Persepsi klien terhadap kinerja keseluruhan operator

Kurir Tornado. diberi keinginan 4 kuadran, dari kuadran A, B, C, dan D, mulai dari rendah hingga berlebihan.

### 3. Analisis Data menggunakan *CSI*

Evaluasi *CSI* terutama didasarkan sepenuhnya pada tingkat umum kebanggaan klien dengan pentingnya fakta Tornado Kurir.

### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian validitas dan reliabilitas fakta Penilaian ini telah disebarakan melalui kuesioner 80-reaksi dan fakta-fakta tersebut diolah menggunakan aplikasi ini, Excel dan SPSS 22.0.

### 5. Uji Validitas Data

Uji diatas membandingkan antara rhitung dan rtabel :

1. Jika rhitung lebih besar dari rtabel = *valid*
2. Jika rhitung lebih kecil dari rtabel = tidak *valid* mencari rtabel dengan  $N = f(x)$

Dengan margin eror 5% pada distribusi rtabel, maka dilihat rtabel nilai bernilai 0.1865.

Nilai Signifikansinya :

1. Jika nilai signifikan nilai kecil dari pada 0.05 = valid
2. Jika nilai signifikan nilai besar dari pada 0.05 = tidak valid

### 6. Uji Reliabilitas Data

Perhitungan uji reliabilitas pendekatan *Cronbach's Alpha* dilakukan, jika harga *Cronbach's Alpha* (besar)  $> 0,6$  maka fakta-fakta dari tampilan disebut dapat diandalkan dan jika harga *Cronbach's Alpha* (kecil)  $< 0,6$  maka fakta dari lihat dikenal sebagai tidak dapat diandalkan.

### 3.6 Objek dan Lokasi Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Pada Tornado Kurir Batam di perumahan sentosa perdana blok M. 13 batuaji

#### 2. Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 6** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		Agustus 2022				September 2022				Oktober 2022				November 2022				Desember 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengidentifikasi masalah	■	■																		
2	Anlisis Masalah			■	■																
3	Studi Pustaka					■	■														
4	Pengumpulan data							■	■												
5	Pengolahan data (Metode Servqual,IPA, dan CSI									■	■	■	■								
6	Hasil yang di peroleh													■	■						
7	Simpulan dan saran															■	■	■	■		